



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN ECOTURISMO Y MANEJO DE ÁREAS NATURALES

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS OPERACIONALES, COMUNICATIVAS Y
DE COORDINACIÓN ENTRE EL HUAORANI ECOLODGE Y SU ENTORNO
COMUNITARIO A PARTIR DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN GLOBAL
ECOSPHERE RETREATS**

**Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al Grado de Magister
en Ecoturismo y Manejo de Áreas Naturales**

Autora
Patricia Elizabeth Barberán Pontón
Directora
Ruth Magdalena López PhD

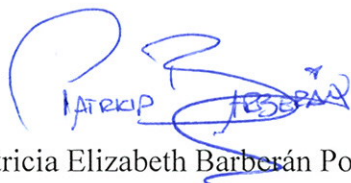
Quito – Ecuador

2016

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Patricia Elizabeth Barberán Pontón, declaro que el presente trabajo de investigación es de mi autoría y que los resultados de esta investigación son auténticos y originales. Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de grado.

Quito, 02, Agosto, 2016



Patricia Elizabeth Barberán Pontón

Cédula de Identidad 1714044714

INFORME DE APROBACIÓN DEL COMITÉ DEL TRABAJO DE GRADO

Para: Rodrigo Albuja Chaves, Ph.D.

Director General de Posgrados

Este trabajo de titulación, escrito por Patricia Elizabeth Barberán Pontón, y titulado Propuesta de Estrategias Operacionales, Comunicativas y de Coordinación entre el Huaorani Ecolodge y su entorno Comunitario a partir del proceso de Certificación Global Ecosphere Retreats, ha sido aprobado en cuanto a estilo y contenido académico, y se refiere a usted para ser juzgado.

El Comité de aprobación de este Trabajo de Titulación, una vez que se ha revisado y evaluado, y con la base de su mérito intelectual, recomienda sea APROBADO.



Magdalena López PhD

Directora del Trabajo de Grado



Cristian Melo PhD

Evaluador



Edgar Rivera Dr.

Evaluador

**FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO
PROYECTO DE TITULACIÓN**

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1714044714
APELLIDO Y NOMBRES:	Barberán Patricia
DIRECCIÓN:	Urb. Biloxi
EMAIL:	pattybarberan@gmail.com
TELÉFONO FIJO:	02 2842835
TELÉFONO MÓVIL:	0995817061

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Propuesta de Estrategias Operacionales, Comunicativas y de Coordinación entre el Huaorani Ecolodge y su entorno Comunitario a partir del proceso de Certificación Global Ecosphere Retreats
AUTORA:	PATRICIA BARBERÁN
FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	
DIRECTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	Magdalena López PhD
PROGRAMA	POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Magister en Ecoturismo y Manejo de Áreas Naturales
RESUMEN: Mínimo 250 palabras	La presente investigación tiene como objetivo proponer estrategias operacionales, comunicativas y de coordinación entre el Huaorani Ecolodge y su entorno comunitario a través de procesos que permitan el alcance de los estándares establecidos en la certificación

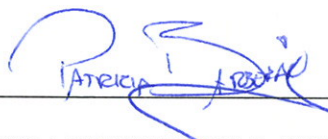
	<p>Global Ecosphere Retreats en el componente Comunidad. El estudio se realiza con la participación de las comunidades que son parte del Huaorani Ecolodge: Quehueriono, Nenkepade, Apaika, Kakataro y Wentado ubicadas en las provincias de Pastaza y Orellana al margen del río Shiripuno. Previo a establecer las estrategias se determina la situación actual de las relaciones entre la administración del Ecolodge y las comunidades, con el levantamiento de información documental, utilizando la lista de cotejo y validando esta información a través de entrevistas a los principales actores de la actividad ecoturística. Luego de establecer la situación actual se diseña participativamente estrategias para el mejoramiento de: relaciones comunitarias, condiciones laborales, beneficios sociales y económicos. Las estrategias describen procesos, actividades, registros y define los responsables a cargo de la implementación y seguimiento de las mismas. Este trabajo contribuye a mejorar la coordinación entre la comunidad y el Ecolodge, la gestión turística, el mantenimiento del entorno cultural y ecológico de la zona y potencializar el componente comunidad como un eje primordial para el desarrollo del ecoturismo sostenible.</p>
PALABRAS CLAVES:	turismo comunitario, ecoturismo, certificación turística, procesos,

	estrategias, relaciones comunitarias
ABSTRACT:	<p>This research aims to propose operational, communication and coordination strategies between the Huaorani Ecolodge and the local community through processes that permit the achievement of standards that are established in the Global Ecosphere Retreats certification, in its Community component. The study was developed with the participation of the communities that are part of the Huaorani Ecolodge: Quehueriono, Nenkepade, Apaika, Kakataro and Wentado located in the provinces of Pastaza and Orellana by the Shiripuno River. In order to determine the present situation and the relation between the Ecolodge and the communities, documentary information was researched by using a checklist and to validate the information through interviews with stakeholders in the ecotouristic activity. After determining the current situation the improvement strategies were designed together with the local community and those which are as follows: community relations, work and labor conditions and social and economic benefits. Strategies describe process, activities, records that define the responsible officials for implementing and monitoring them. This investigation contributes to improve the coordination between the community and the Ecolodge, tourism management,</p>

	maintenance of cultural and ecological environment as a lipchin for the development of sustainable ecotourism.
KEYWORDS	community tourism, ecotourism, touristic certification, strategies, community relations

Se autoriza la publicación de este Proyecto de Titulación en el Repositorio Digital de la Institución.

f:



PATRICIA ELIZABETH BARBERÁN PONTÓN

1714044714

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **BARBERÁN PONTÓN PATRICIA ELIZABETH**, 1714044714 autora del proyecto titulado: **PROPUESTA DE ESTRATEGIAS OPERACIONALES, COMUNICATIVAS Y DE COORDINACIÓN ENTRE EL HUAORANI ECOLOGE Y SU ENTORNO COMUNITARIO A PARTIR DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN GLOBAL ECOSPHERE RETREATS** previo a la obtención del título de **Magíster en Ecoturismo y Manejo de Áreas Naturales** en la Universidad Tecnológica Equinoccial.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las Instituciones de Educación Superior, 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 BIBLIOTECA de la Universidad Tecnológica Equinoccial a tener una copia del referido trabajo de graduación con el propósito de generar un Repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Quito, 02, Agosto, 2016

f:  _____

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS

NÚMERO DE CÉDULA

DEDICATORIA

A mis padres Nancy y Jaime Eduardo cuyo ejemplo ha sido mi mayor inspiración, y su guía el mejor aliento para llegar a la meta. A mis hermanos por brindarme su alegría y apoyo en cada momento de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo ha sido posible gracias a la colaboración de un excelente grupo humano. Gracias a la apertura del señor Jascivan Carvalho, Gerente General de Tropic Ecological Adventures, quien ha confiado en esta propuesta desde el inicio y ha brindado el apoyo necesario en cada etapa de la investigación. A la Asociación Comunitaria Quehueriono que a través de los miembros Huaorani colaboraron con su experiencia para ampliar la ejecución de esta investigación. Un agradecimiento especial a los profesionales y amigos que han trabajado en el Huaorani Ecolodge como parte de la operación, administración y guías naturalistas, quienes con su experiencia aportaron de forma importante para desplegar una propuesta de mejoramiento para el turismo sostenible. Finalmente mis agradecimientos de manera muy especial a Magdalena López PhD, quien supo guiarme en cada paso de este trabajo y ha enriquecido mis conocimientos para ser una mejor profesional, a Cristian Melo PhD quien me ayudó enriquecer de manera significativa esta investigación, al Doctor Edgar Rivera que desde hace varios años ha sido un gran docente en mi carrera. A Patricio López PhD por toda su ayuda desde el inicio de este proyecto hasta la culminación de la maestría.

TABLA DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	ii
INFORME DE APROBACIÓN DEL COMITÉ DEL TRABAJO DE GRADO.....	iii
DEDICATORIA.....	ix
AGRADECIMIENTOS.....	x
LISTA DE FIGURAS.....	xiii
LISTA DE TABLAS.....	xiv
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
CAPÍTULO I.....	3
INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 Antecedentes.....	3
1.2 Marco teórico.....	6
1.3 Marco referencial.....	12
1.4 Justificación.....	13
1.5 Objetivo General.....	15
1.6 Objetivos Específicos.....	15
CAPÍTULO II.....	16
METODOLOGÍA.....	16
2.1 Tipo de Investigación.....	16
2.2 Descripción del área de estudio.....	16
Ubicación geográfica.....	16
Flora.....	17
Fauna.....	18
Historia.....	19
Descripción del Huaorani Ecolodge.....	21
Descripción del Tour en el Huaorani Ecolodge.....	22
2.3 Procedimiento y Análisis.....	24
2.3.1 Objetivo 1.....	24
2.3.2 Objetivo 2.....	29
CAPÍTULO III.....	30
ANÁLISIS SITUACIONAL.....	30
3.1 Percepción de situación actual del Huaorani Ecolodge por:.....	30
3.1.1 Comunidad.....	30
3.1.2 Tropic.....	35
3.1.3 Turista.....	43
3.1.4 Resultados de las entrevistas.....	46
3.2 Identificación de criterios.....	49

3.2.1 Relaciones comunitarias.....	49
3.2.2 Beneficios económicos y sociales	50
3.2.3 Condiciones de trabajo	50
3.3 Estado del cumplimiento de procesos acorde a los criterios de la certificación	
GER.....	51
3.3.1 Nivel de cumplimiento para el principio relaciones comunitarias.....	51
3.3.2 Nivel de cumplimiento para el principio beneficios económicos y sociales.....	53
3.3.3 Nivel de cumplimiento para el principio condiciones laborales	55
CAPÍTULO IV	58
ANÁLISIS DE LA BRECHA AL LOGRO DE ESTÁNDARES DE LA	
CERTIFICACIÓN GER USANDO LA METODOLOGÍA “ANÁLISIS GAP”	58
CAPÍTULO V	61
PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN, OPERACIONALES Y DE	
COORDINACIÓN	61
5.1 Análisis causa-efecto.....	61
5.2 Diseño de estrategias.....	63
5.2.1 Estrategias de comunicación	63
5.2.2 Estrategias de operacionales.....	67
5.2.3 Estrategias de coordinación	72
5.3 Validación de estrategias	76
CAPÍTULO VI	77
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	77
CONCLUSIONES.....	81
RECOMENDACIONES	82
BIBLIOGRAFÍA	83
ANEXOS.....	87
Anexo 1 Cuadro de Análisis de actores	87
Anexo 2 Formato de Entrevistas	88
Anexo 3 Número de turistas en el año 2016	96
Anexo 4 Fotos del Huaorani Ecolodge.....	97

LISTA DE FIGURAS

FIGURA		PÁGINA
1	Mapa Ubicación Huaorani Ecolodge y Comunidades	17
2	Mujeres Huorani de la comunidad Wentado	22
3	Mapa del Huaorani Ecolodge	23
4	Porcentaje de entrevistas comunidades	25
5	Porcentaje de turistas entrevistados	26
6	Árbol de Problemas	61
7	Árbol de Objetivos	62

LISTA DE TABLAS

TABLA		PÁGINA
1	Ejemplos de especies de plantas útiles para los Huaorani	18
2	Ejemplos de especies de animales útiles para los Huaorani	19
3	Sistema de evaluación certificación GER	24
4	Resultados entrevistas a Turistas	46
5	Resultados entrevistas a Comunidades Huaorani	47
6	Lista de cotejo: Relaciones Comunitarias	52
7	Lista de cotejo: Beneficios Económicos y Sociales	53
8	Lista de cotejo: Condiciones Laborales	55
9	Porcentaje actual de cumplimiento de criterios	59
10	Análisis GAP	60
11	Estrategias Comunicativas	63
12	Estrategias Operacionales	67
13	Estrategias de Coordinación	72

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo proponer estrategias operacionales, comunicativas y de coordinación entre el Huaorani Ecolodge y su entorno comunitario a través de procesos que permitan el alcance de los estándares establecidos en la certificación Global Ecosphere Retreats en el componente Comunidad. El estudio se realiza con la participación de las comunidades que son parte del Huaorani Ecolodge: Quehueriono, Nenkepade, Apaika, Kakataro y Wentado ubicadas en las provincias de Pastaza y Orellana al margen del río Shiripuno. Previo a establecer las estrategias se determina la situación actual de las relaciones entre la administración del Ecolodge y las comunidades, con el levantamiento de información documental, utilizando la lista de cotejo y validando esta información a través de entrevistas a los principales actores de la actividad ecoturística. Luego de establecer la situación actual se diseñan participativamente estrategias para el mejoramiento de: relaciones comunitarias, condiciones laborales, beneficios sociales y económicos. Las estrategias describen procesos, actividades, registros y define los responsables a cargo de la implementación y seguimiento de las mismas. Este trabajo contribuye a mejorar la coordinación entre la comunidad y el Ecolodge, la gestión turística, el mantenimiento del entorno cultural y ecológico de la zona y potencializar el componente comunidad como un eje primordial para el desarrollo del ecoturismo sostenible.

PALABRAS CLAVE: turismo comunitario, ecoturismo, certificación turística, procesos, estrategias, relaciones comunitarias

ABSTRACT

This research aims to propose operational, communication and coordination strategies between the Huaorani Ecolodge and the local community through processes that permit the achievement of standards that are established in the Global Ecosphere Retreats certification, in its Community component. The study was developed with the participation of the communities that are part of the Huaorani Ecolodge: Quehueriono, Nenkepade, Apaika, Kakataro and Wentado located in the provinces of Pastaza and Orellana by the Shiripuno River. In order to determine the present situation and the relation between the Ecolodge and the communities, documentary information was researched by using a checklist and to validate the information through interviews with stakeholders in the ecotouristic activity. After determining the current situation the improvement strategies were designed together with the local community and those which are as follows: community relations, work and labor conditions and social and economic benefits. Strategies describe process, activities, records that define the responsible officials for implementing and monitoring them. This investigation contributes to improve the coordination between the community and the Ecolodge, tourism management, maintenance of cultural and ecological environment as a lipchin for the development of sustainable ecotourism.

KEYWORDS: community tourism, ecotourism, touristic certification, strategies, community relations

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

Huaorani Ecolodge

El Huaorani Ecolodge es un proyecto de turismo comunitario con una trayectoria de 8 años en el mercado turístico. Perteneciente a las comunidades Quehueriono, Nenkepade, Wentado, Kakataro y Apaika que juntas conforman la Asociación comunitaria Quehueriono. (J. Carvalho, comunicación personal, febrero 01, 2016)

De acuerdo a (Rodríguez, 2004) el proyecto se inicia cuando el Gobierno Ecuatoriano propuso la iniciativa denominada “Creación de Alternativas Económicas en la Amazonía”, y solicitó al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) apoyo para financiar el programa “Desarrollo de la Amazonía Norte (EC-0201)” el cual fue aprobado en Septiembre del 2002. Dentro de este contexto se realizaron talleres con las diferentes nacionalidades e identificaron las iniciativas propuestas por las comunidades locales. Entre las iniciativas consideradas como prioritarias estuvo el Proyecto de Conservación de Áreas Indígenas Manejadas (CAIMAN), dentro de este proyecto se incluye el deseo de las comunidades Huaorani por trabajar en su propio proyecto turístico en el Huao Lodge. Para el año 2003 el proyecto CAIMAN comisionó un estudio a Green Consulting para evaluar el potencial ecoturístico del territorio Huaorani, en este estudio se determinan las potencialidades del lugar para un emprendimiento turístico y se emite un informe donde detallan las ventajas y retos que tienen las comunidades al iniciar la actividad turística. Emitieron varias recomendaciones, como la propuesta de ayuda técnica de empresas privadas para potencializar el Ecolodge en el mercado y la formación de la Asociación Turística Quehueriono que será el organismo encargado de la toma de decisiones entorno al turismo en el Ecolodge.

Entre las empresas privadas recomendadas para la administración del Ecolodge las comunidades Huaorani escogieron a la empresa de turismo Tropic Ecological Adventures por su reconocida experiencia en el desarrollo de proyectos de turismo comunitario en distintas zonas del Ecuador. Gracias a estos antecedentes las comunidades Huaorani establecieron una alianza estratégica en la que Tropic se encargaría de operar, administrar y comercializar el proyecto Huaorani Ecolodge. (Asociación Turística de Quehueriono, 2014)

Luego del estudio sobre la factibilidad del proyecto, Green Consulting en conjunto con las comunidades locales a través de talleres de participación desarrollaron el documento “Establecimiento de Condiciones para una Operación Ecoturística de Base Comunitaria en la Comunidad Huaorani de Quehueriono” que incluye: descripción y plan de manejo del área, identificación de comunidades participantes, sistema ecoturístico en donde se analiza la demanda y oferta, detalle de las distintas áreas de operación del lodge, equipamiento, infraestructura, zonificación, el estudio de Límite de Cambio Aceptable (LAC), análisis social de las comunidades, demografía, principales actividades económicas y aspectos culturales. En la parte administrativa se diseñó un código de ética para el lodge, aspectos financieros y sistema contable. (Rodríguez, 2004)

Una vez diseñado el plan de manejo se socializó con los miembros de las comunidades que integran el proyecto de turismo, se inició la construcción del lodge con el apoyo del proyecto CAIMAN y la población Huaorani que en parte colaboraron con materiales de la zona para construcciones de estructuras de madera como puentes, bancas, puertas etc.

En el año 2007 el Huaorani Ecolodge abrió sus puertas a turistas de distintas partes del mundo. Tropic Ecological Adventures se mantiene como un socio estratégico que se encarga de la parte administrativa y del mercadeo de este producto. (J. Carvalho, comunicación personal, febrero 01, 2016)

Situación Actual

El Huaorani Ecolodge ha logrado la conservación de alrededor de 5 000 hectáreas de bosque tropical lluvioso y ha permitido a las comunidades locales continuar con su estilo de vida tradicional a través del trabajo con el ecoturismo. Este manejo lo ha convertido en uno de los mejores ecolodges comunitarios en la Amazonía ecuatoriana, ha adquirido

reconocimientos internacionales por Latin American Travel Association (LATA) durante los primeros tres años de funcionamiento del Ecolodge. (Neira, 2014)

Con el fin de mantener la calidad del producto Tropic Ecological Adventures evalúa el funcionamiento operacional y logístico del Ecolodge, la calidad en el servicio que se ofrece al turista a través evaluaciones de calidad realizadas por los visitantes, también analiza las nuevas tendencias en el mercado turístico para comparar e implementar mejoras que beneficien el mercadeo de este producto (J. Carvalho, comunicación personal, febrero 01, 2016)

Según la entrevista realizada a Jascivan Carvalho Gerente General de Tropic, para evaluar las relaciones comunitarias Tropic y los miembros de la Asociación celebran una asamblea anual, en donde también se presentan informes financieros, cambios realizados en el Ecolodge, decisiones tomadas que influyan a la población local, y todo lo relacionado con la administración turística. Con el fin de dar solución a los posibles problemas que han surgido en el último año de gestión del Ecolodge los resultados de la asamblea son analizados por Tropic y los líderes de la Asociación Quehueriono en reuniones de trabajo.

Entre los resultados verificados en las reuniones de trabajo se determinó que el Huaorani Ecolodge requiere mejorar las relaciones comunitarias a través de la implementación de canales de comunicación más eficientes. Esto se debe a que no hay procesos establecidos de diálogos y reuniones más frecuentes entre la organización y la población local, la única reunión anual es insuficiente para receptar todas las necesidades o inquietudes de las comunidades. La distancia entre las comunidades Wentado, Kakataro y el Huaorani Ecolodge es otro factor que no permite que parte de la población participe en las reuniones y actividades turísticas por lo que la relación con estas comunidades se ha visto debilitada.

De acuerdo a lo comentado por una de las mujeres de la comunidad Quehueriono, la señora Verónica Imunda, la escasa comunicación ha generado distanciamiento, lo que influye en la disposición de las comunidades para continuar con la colaboración en el turismo del Ecolodge.

Antes las reuniones era cada tres meses, andaba, porque ahora ya casi no viene, en Enero era de venir 8 o 6 estoy por allá, no se cuando vendrá, ahora casi Tropic ya no ayuda, no da ganas de trabajar. (V. Imunda, comunicación personal, enero 27, 2016)

Para remediar la situación actual y buscar una mejora continua en todos los ámbitos de la gestión turística (social, económica y ambiental), Tropic considera que los estándares fijados por la certificación de calidad GER ayudarán a que el proyecto mantenga y mejore la calidad del servicio. La certificación propone actividades que contribuyen al mejoramiento laboral así como al beneficio comunitario a través de un turismo comunitario sostenible.

1.2 Marco teórico

Ecuador es un país con una alta diversidad étnica. La región con mayor número de grupos indígenas es la Amazonía, donde habitan los grupos Huaorani, Achuar, Shuar, Cofán, Siona, Secoya, Shiwiar, Kichwas amazónicos y Záparo, cada uno con tradiciones e idioma propio. (Norman, 1989)

Esta diversidad cultural es uno de los atractivos turísticos para el país que en conjunto con la alta biodiversidad y paisajes de la región Amazónica del Ecuador constituyen la base para el desarrollo ecoturístico en la región. Esta actividad se ha convertido en una alternativa económica que contribuye al desarrollo sostenible de las comunidades indígenas especialmente el turismo comunitario. (SENPLADES, 2013)

Desarrollo sostenible

El término desarrollo sostenible se originó a partir del campo de la biología, el mismo que se deriva del latín *sustenerere* y significa “sostener o mantener elevado”, lo que en ecología se denomina “el mantenimiento de la base de los recursos naturales” (Gudynas, 2003, p. 43).

El desarrollo sostenible es posible a través de la adecuada utilización de los recursos naturales para el beneficio del ser humano y que satisfaga sus necesidades, sin causar un alto impacto o explotación desmedida del medio ambiente, a fin de que dichos recursos persistan en el tiempo para el aprovechamiento de las futuras generaciones. (Naciones Unidas, 2016)

La sostenibilidad y desarrollo fue tema de preocupación desde los años 70 cuando se celebró la primera de las Conferencias de Naciones Unidas sobre el Medio ambiente y el Desarrollo, también conocidas como las Cumbres de la Tierra. La primera tuvo lugar en Estocolmo y en ella se trataron asuntos como el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y las medidas que los Gobiernos nacionales y organizaciones internacionales deben

adoptar a fin de mitigar los serios impactos negativos originados por la explotación desmedida de los ecosistemas. Como se menciona en el tercer principio de la Declaración de Río de Janeiro, segunda Cumbre de la Tierra celebrada en 1992 sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, “el derecho al desarrollo debe ejercerse en forma tal que responda equitativamente a las necesidades de desarrollo y ambientales de las generaciones presentes y futuras.” (Naciones Unidas, 1992)

Desarrollo social y económico

Uno de los principios establecidos en la Declaración de Estocolmo en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente Humano en 1972, se enfoca en el desarrollo de proyectos que brinden beneficios económicos a la sociedad a través del uso racional de los recursos, debido a que sin un apropiado desarrollo económico el ser humano no puede garantizarse una calidad de vida óptima y dificulta la conservación del medio. “Principio 8: El desarrollo económico y social es indispensable para asegurar al hombre un ambiente de vida y trabajo favorable y crear en la Tierra las condiciones necesarias para mejorar la calidad de la vida”

La Declaración de Río en el principio veintidós expresa:

Las poblaciones indígenas y sus comunidades, así como otras comunidades locales, desempeñan un papel fundamental en la ordenación del medio ambiente y en el desarrollo debido a sus conocimientos y prácticas tradicionales. Los Estados deberían reconocer y apoyar debidamente su identidad, cultura e intereses y hacer posible su participación efectiva en el logro del desarrollo sostenible. (Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo, 1992)

Turismo comunitario

Partiendo de los principios y recomendaciones mencionados anteriormente el turismo comunitario se convierte en una actividad clave para la sostenibilidad en territorios indígenas, debido a que es una actividad de bajo impacto ambiental que utiliza adecuadamente los recursos naturales y fomenta la preservación de la identidad cultural de cada grupo étnico. Asimismo los beneficiados del turismo comunitario son los miembros de las comunidades locales al ser los actores principales de esta actividad turística. (Rainforest Alliance, 2005)

En el Ecuador se reconoce al turismo comunitario por primera al incluirse en el Reglamento de Ecoturismo y Sostenibilidad en el año 2002, se incluye a esta actividad dentro de la Ley de Turismo y se reconoce a la Federación Plurinacional de Turismo del Ecuador (FEPTCE) como el representante oficial de las comunidades que incursionan en esta modalidad de turismo. (Congreso Nacional del Ecuador, 2002)

De acuerdo a la experiencia de la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador y desde el punto de vista de las comunidades involucradas en turismo comunitario, se determinó que existen varias ventajas comparativas entre el turismo comunitario y el desarrollo social como por ejemplo: Conservación y gestión del patrimonio de vida, disponibilidad de servicios básicos para la comunidad, dinamización de las actividades productivas comunitarias, generación de otras capacidades locales, desarrollo sostenible, construcción de sociedades interculturales (Pijal, 2007, p. 213)

Para el año 2013 se diseña el Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV), en el cual se considera a la industria turística y al turismo comunitario dentro de las actividades económicas primordiales para la transformación de la matriz productiva. Dentro de las principales líneas de acción se detalla la importancia de “Fortalecer el desarrollo turístico con la integración de actores locales en iniciativas que impulsen el turismo de negocios, comunitario y de naturaleza” (SENPLADES, 2013, p. 495)

Asimismo se plantea al turismo comunitario como un eje fundamental para el desarrollo del social en especial de las áreas rurales a través de promover alianzas comunitarias relacionadas con las actividades sostenibles que son parte de la cultura local, para generar empleo y oportunidades de desarrollo perdurables en el tiempo. (SENPLADES, 2013, p. 489)

En el turismo comunitario deben implementarse buenas prácticas ambientales, que son procesos que contribuyen a cumplir con los criterios de turismo sostenible, ayudan a mantener los ecosistemas y buscan alcanzar estándares de calidad, muchos de ellos, descritos en certificaciones turísticas. El autor (Valle, 2002) menciona que las certificaciones son herramientas que apoyan a mejorar significativamente la gestión turística, marca parámetros para que tanto proveedores de servicios así como las empresas turísticas respondan a los intereses de los clientes. Por lo tanto la mayoría de establecimientos buscan acreditarse con el

fin de mejorar la calidad del servicio, así como su sostenibilidad económica, social y ambiental.

Certificaciones

Buenas prácticas

Las certificaciones de buenas prácticas turísticas forman parte de los instrumentos para lograr un turismo sostenible en el Ecuador. Está incluido en el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para el Ecuador (PLANDETUR 2020) y son definidas como un mecanismo para garantizar que una actividad o un producto turístico cumpla ciertas normas que pueden establecer los gobiernos o que están acordadas en el sector de la industria (Ministerio de Turismo, 2007)

Certificaciones de calidad

Las dos certificaciones turísticas de mayor reconocimiento son diseñadas por organizaciones como la Fundación Conservación & Desarrollo (C&D) cuya norma es Smart Voyager y la organización Rainforest Alliance que acredita a un establecimiento a través de la adquisición del Rainforest Alliance Certified™ de buenas prácticas turísticas. (Rainforest Alliance, 2005)

El Ministerio de Turismo ha diseñado un Sistema de Calidad Turística denominado Marca “Q”, que establece requisitos, estándares y procesos enfocados a mejorar la calidad de los servicios proporcionados a los turistas, como ejemplo en la provincia de Napo uno de los establecimientos acreditados en la Amazonía es Napo Wildlife Center. (Napo Wildlife Center, 2016)

Certificación GER

Entre las certificaciones turísticas que proponen estándares de calidad para los componentes sociales y económicos además de los ambientales está la certificación Global Ecosphere Retreats (GER) que es parte del programa The Long Run Initiative, propuesto por la fundación Zeitz. Este programa propone que las compañías certificadas con la norma GER estén comprometidas con el bienestar humano, trabajen con alta responsabilidad ambiental e

implementen criterios que tengan un impacto positivo en la economía de la comunidad local. (Zeitz Foundation, 2014)

Sistema de evaluación

El sistema de evaluación incluye requerimientos a ser cumplidos en base a los principios propuestos para cada componente; la evaluación es cuantitativa acorde a la conformidad y no conformidad del criterio utilizando la siguiente escala:

Nivel 0 no aplicable al establecimiento y requiere justificación

Nivel 1 no conforme en el que no se acredita al establecimiento

Nivel 2 necesita atención pero si acredita al establecimiento

Nivel 3 cumplimiento total, permite la acreditación

Para el alcance de estos estándares GER diseña una guía de implementación que puede ser adaptada a cualquier establecimiento turístico, los estándares son diseñados por expertos en certificaciones de calidad, aportaciones de expertos de otros destinos que se han acreditado previamente y cuya experiencia refuerza los criterios requeridos para la acreditación. Esta certificación es válida por 6 años con una evaluación a la mitad de este período para asegurar que cada uno de los estándares implementados se cumpla. (Zeitz Foundation, 2014, p. 6)

Análisis de Brechas (Análisis GAP)

Este análisis también llamado GAP analysis en inglés, es una herramienta de planificación estratégica que indica la situación actual de la empresa referente a un área específica, como por ejemplo: porcentaje bajo de ventas (*¿dónde está?*) y la situación deseada a alcanzar, ejemplo: porcentaje alto de ventas (*¿donde desea estar?*). A continuación establece cual es la brecha entre ambas situaciones y finalmente plantea estrategias de como llegar al objetivo deseado. (Ballén, 2012)

Este análisis consta de los siguientes pasos:

Paso 1: Decidir los temas o áreas donde se realizará el análisis GAP.

Paso 2: Analizar la situación actual, para ello se puede elaborar un lista de los aspectos de mayor debilidad y aquellos que quieren ser mejorados, puede escogerse realizar un análisis a

nivel global es decir toda la empresa o específico refiriéndose a una sola área. Puede ser cuantitativo o cualitativo o ambos a la vez, dependiendo el objetivo empresarial.

Paso 3: Determinar la brecha existente entre la situación actual y el objetivo deseado a alcanzar.

Paso 4: Crear estrategias de cómo cerrar la brecha.

Límite de Cambio Aceptable (LCA)

Desde los años 70 se han diseñado metodologías para el manejo sostenible del turismo en áreas naturales. Estas son algunas de las metodologías desarrolladas: Capacidad de Carga, Manejo del Impacto del Visitante, Límite de Cambio Aceptable, etc. El autor (Stankey, 1985) menciona que el Límite de Cambio Aceptable es un método de manejo y monitoreo para Áreas Naturales Protegidas, se concentra en establecer límites medibles a los cambios inducidos por el hombre en las condiciones naturales y sociales del área y en definir estrategias apropiadas de manejo para mantener y/o restaurar tales condiciones: establecer los límites de cambio aceptable.

LCA permite manejar o gestionar los impactos generados por los visitantes dentro de un nivel aceptable, reconoce los cambios generados debido al uso de los recursos naturales y no pretende detener estos cambios. Sin embargo establece la medida en que puede generarse este cambio y se guía a través de diferentes pasos para su implementación desde la identificación del área, cambios preocupantes, determinación de estándares de cambio hasta el diseño de alternativas de manejo su implementación y evaluación. (McKay, 2006)

El Huaorani Ecolodge dentro de su plan de manejo escoge a la metodología Límite de Cambio Aceptable (LAC) por su flexibilidad al permitir un cierto impacto en el área natural e indicar el nivel de transformación resultante de la actividad turística. (Rodríguez, 2004, p. 81).

1.3 Marco referencial

En el Parque Nacional Cayambe se realizó la investigación “Diseño de Estrategias para Facilitar la Certificación de Turismo Sostenible bajo la Norma Smart Voyager para Operaciones Turísticas de tierra, del Refugio Rúaless Oleas Berge en el Parque Nacional Cayambe Coca” (Arteaga, 2015) que propone estrategias de manejo que permita al Refugio Rúaless Oleas Berge acreditarse con la certificación Smart Voyagers con el fin de fortalecer la calidad de los servicios que brindan a turistas nacionales y extranjeros. A través del análisis in situ en el Refugio Oleas Berge se determinaron los problemas existentes; entre ellos la falta de detección de impactos ambientales y los efectos producidos como el elevado nivel de afectación a las comunidades y zonas aledañas versus los estándares planteados por la certificación. Para el cierre de brechas el estudio propone la implementación de 5 programas de gestión turística: 1) sistemas de gestión de calidad, 2) ambiental, 3) gestión de riesgos, 4) seguridad y salud ocupacional, 5) adecuación de instalaciones y equipamiento.

Estos sistemas establecen procesos y actividades para dar solución a los problemas identificados en el análisis in situ y permiten cumplimiento de los 13 principios de la certificación Smart Voyagers, como por ejemplo: el sistema de detección de impactos ambientales establece procesos para el uso adecuado de recursos naturales y como resultado producir un bajo nivel de afectación a las comunidades locales.

La investigación “The Benefits and Challenges of Sustainable Tourism Certification: A Case Study of the Green Tourism Business Scheme in the West of England” investigó a siete establecimientos turísticos distintos en el oeste de Inglaterra con el fin de determinar los beneficios percibidos gracias a la acreditación. Se empleó la metodología Tzschentke (2004; 2007) que consiste en la aplicación encuestas semiestructuradas a los principales actores de cada establecimiento, se obtuvieron resultados en los que un alto porcentaje de los encuestados consideran que han percibido beneficios en las áreas ambientales, financiera, mercadeo y responsabilidad social. De acuerdo a (Jarvis, 2010) en referencia a los resultados obtenidos luego de haber conseguido la certificación menciona lo siguiente “... los beneficios identificados en la literatura, los encuestados consideran que éstos sean (en orden de importancia), la reducción del impacto ambiental, consideraciones financieras, la ventaja competitiva, reconocimiento de marca, y otras ventajas tales como ayudar a las relaciones públicas, responsabilidad personal y moral y consideraciones políticas.”

La investigación desarrollada por (Villalba, 2013) en el año 2003, estudió como las certificaciones contribuyen a consolidar el turismo sostenible mediante el análisis comparativo de los procesos ejecutados en dos establecimientos turísticos, uno contó con la acreditación de calidad Smart Voyager y el otro no. Se concluyó que las certificaciones son herramientas que contribuyen a la gestión y regularización del turismo, pero a pesar de ello la certificación no puede regular todos los impactos que genera el turismo debido especialmente a la existencia de agentes externos a la actividad.

Otra conclusión de la investigación realizada por Villalba, indica que las certificaciones de calidad turística centran sus estándares principalmente en el componente ambiental por lo que recomiendan la implementación o fortalecimiento de criterios relacionados a los componentes sociales y culturales que son partes esenciales para el desarrollo sostenible a través del turismo y textualmente indica "...existen varias críticas que argumentan que las certificaciones (caso de estudio Smart Voyagers) del turismo sostenible no responden de una manera global a lo que es el turismo sostenible. Si bien es cierto, existen reglamentos que encierran el problema ambiental, sin embargo existe un vacío en cuanto a la dimensión sociocultural y debería hacer énfasis dentro de esta categoría con el fin de poder cumplir con los tres pilares la sostenibilidad (económica, ambiental y social)." (Villalba, 2013, p. 110)

1.4 Justificación

El turismo para el Ecuador es una alternativa económica en crecimiento "Un total de 416 037 turistas extranjeros arribaron a Ecuador durante el primer trimestre del 2015, reflejando un incremento del 6.4% con respecto a el último trimestre del 2014" (Coordinación General Estadística e Investigación - Ministerio de Turismo del Ecuador, 2015). Existen varias alternativas turísticas y de entre ellas el turismo comunitario es una de las actividades turísticas que representa mayor beneficio para la población que habita en áreas rurales.

El Huaorani Ecolodge en conjunto con la Asociación Quehueriono ha trabajado en el sector turístico por varios años y ha brindado una excelente experiencia cultural a sus visitantes. Para ello las comunidades han recibido capacitación periódica, a nivel administrativo, hotelero, guianza, educación ambiental en talleres comunitarios. Las clases se han ejecutado en el lodge así como en capacitación externa. Los representantes de la

comunidad local han participado en eventos como seminarios de turismo sostenible y congresos tales como el último “Congreso Mundial de Ecoturismo realizado en Mayo 2015” en la ciudad de Quito. Esta capacitación ha sido uno de los puntos clave para brindar un servicio de calidad a todos sus visitantes y ha permitido que las comunidades se empoderen de su proyecto turístico. (Entrevista a Carvalho J, Febrero 2016)

Sin embargo, a pesar de la capacitación y la aplicación de procesos operativos del plan de manejo, en las áreas social, ambiental y financiera, el Huaorani Ecolodge evidencia la ausencia de canales eficientes de comunicación entre Tropic Ecological Adventures y las comunidades locales por la escasa comunicación periódica que los mantenga informada sobre las actividades y decisiones relacionadas al lodge, falta de registros o actas de compromiso, escaso procesamiento y retroalimentación de información generada en las reuniones. Adicionalmente no existe un proceso que promueva la formación de líderes comunitarios y dependen únicamente de un dirigente de la comunidad; lo que provoca una falta de interés de las comunidades, especialmente de las que se encuentran alejadas del Ecolodge. (Entrevista a Carvalho J, Febrero 2016)

El Huaorani Ecolodge busca mejorar principalmente el aspecto socioeconómico a través de la implementación de procesos y mejoramiento de los procesos existentes que permitan alcanzar los estándares propuestos por una certificación de calidad turística. (Entrevista a Carvalho J, Febrero 2016)

Se escogió a la certificación de calidad “Global Ecosphere Retreats” (GER) como la acreditación a ser alcanzada porque propone un balance entre el aspecto financiero, cultural, social y ambiental a través de estándares de calidad en cuatro componentes a los que llaman las “4Cs”. Una vez identificadas las falencias en el componente Comunidad y debido a los estándares propuestos por GER, el Huaorani Ecolodge decide iniciar el proceso para la obtención de la certificación en al menos uno de los componentes de las “4Cs” planteados por GER.

La presente investigación contribuirá con la formulación de estrategias que revisen y mejoren los procesos existentes para alcanzar los estándares planteados por la certificación GER en el componente Comunidad. Se selecciona este componente debido a que aborda temas esenciales para el Huaorani Ecolodge y la comunidad local, en los cuales se han

encontrado falencias que afectan directamente al Ecolodge como: la relación comunitaria, beneficios sociales y económicos, condiciones justas de trabajo, empoderamiento de las comunidades con respecto al turismo y propuesta de actividades económicas alternativas.

Este trabajo no abarca los componentes cultural y comercial, debido a que están influenciados por variables externas, por ejemplo el aspecto cultural atraviesa procesos de pérdida de identidad lo cual es provocado por diferentes agentes como, educación occidentalizada la cual es propuesta en la ley de educación del Ecuador. El componente comercial del ecolodge es solamente manejado por Tropic Ecological Adventures, quienes ya han iniciado el diseño de estrategias para la obtención de la certificación en este componente. El último componente es el de conservación (ambiental), para el cual sí existen procesos que funcionan de forma eficiente y están detallados en el plan de manejo.

Sólo el manejo efectivo y justo para todas las partes involucradas en el componente Comunidad, permitirán a la población local estar inmersa en el Huaorani Ecolodge y trabajar de manera eficiente para ofrecer un servicio de calidad al visitante, y de esta forma darle sustentabilidad al proyecto, incluyendo aspectos que benefician a la comunidad local.

1.5 Objetivo General

- Proponer estrategias operacionales, comunicativas y de coordinación entre el Huaorani Ecolodge y su entorno comunitario a partir del proceso de certificación Global Ecosphere Retreats.

1.6 Objetivos Específicos

- Identificar los procesos operativos desarrollados actualmente en el componente comunidad con la finalidad de mejorarlos y adecuarlos a los indicadores propuestos en la certificación Global Ecosphere Retreats.
- Diseñar estrategias de mejoramiento laboral y beneficio comunitario que fortalezcan los procesos existentes hasta alcanzar los estándares contemplados por la certificación Global Ecosphere Retreats.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Tipo de Investigación

Para lograr el objetivo planteado se empleó un tipo de investigación descriptiva que analizó la relación entre las variables: estrategias operacionales, comunicativas y de coordinación entre el Huaorani Ecolodge y la variable social de la Certificación GER (criterios). (Grajales, 2015)

2.2 Descripción del área de estudio

Ubicación geográfica

El Huaorani Ecolodge se encuentra ubicado al margen norte del río Shiripuno a una altura de 265 msnm a 4 Km. de la comunidad Quehueriono, la precipitación anual oscila entre los 2000-5000 mm y la temperatura promedio es de 25° C. Para su acceso cuenta con una pista aérea de pequeña escala donde ingresan avionetas. La extensión aproximada del sitio es 3 hectáreas y la vegetación corresponde a un bosque húmedo tropical de tierra firme. (Rodriguez, 2004)

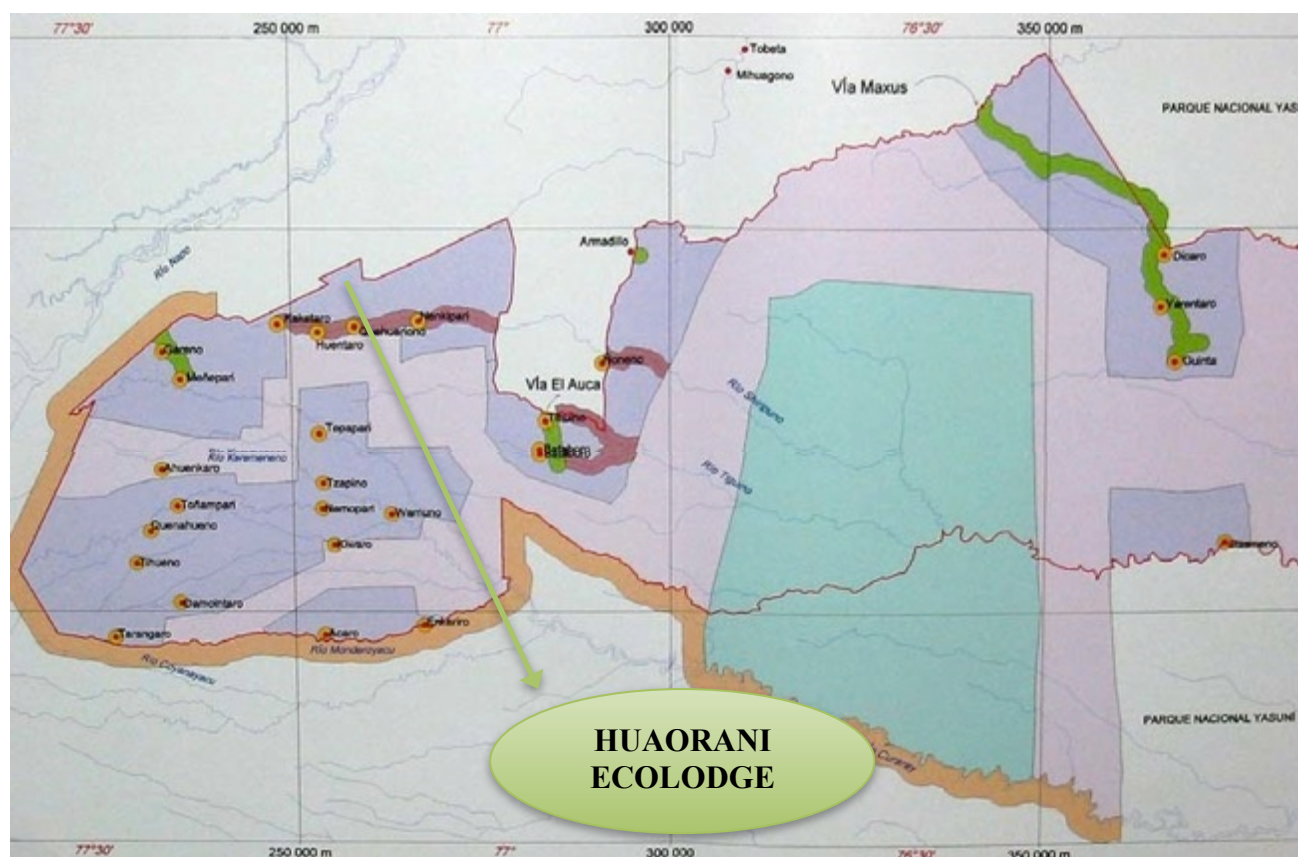


Figura 1: Mapa Ubicación Huaorani Ecolodge y comunidades miembros de la Asociación Turística Quehueriono
Fuente: (Rodríguez, 2004)

Características Naturales

La Amazonía Ecuatoriana se extiende al este de los Andes, ocupa un área de alrededor de 120 000 km² lo que representa el 47,8% de la superficie del país. La superficie de la Región Amazónica está conformada por un sistema montañoso de colinas provenientes de la parte alta de los andes, llamada “Alta Amazonía” en donde se encuentran las cordilleras de Napo Galeras, Cutucú y el Cóndor, la cual se extiende la parte baja de la Amazonía conocida también como la Llanura del Amazonas a una altura por debajo de los 1300 msnm y una precipitación promedio de 2000 mm anuales. (Ministerio del Ambiente del Ecuador, 2010)

Flora

En el bosque tropical lluvioso se encuentra una alta diversidad de especies de plantas, de acuerdo a (Oxford, 2012) se ha registrado 655 especies de árboles en la zona del Parque Nacional Yasuní y su área de influencia.

Dentro de la flora del área del Huaorani Ecolodge se ha registrado 200 especies entre las que se encuentran árboles que alcanzan los 30 metros de altura y árboles emergentes que

superan los 40 metros, estas plantas crecen dentro del tipo de bosque siempre verde de tierras bajas. (Rodríguez, 2004)

Varias de las especies de plantas registradas en el área del Huaorani Ecolodge son empleadas por la población indígena local para distintos usos. Entre las especies más utilizadas están las palmas de la familia *Aracaceae* para la construcción, “yuca” de la familia *Euphrobiaceae* para la alimentación y “achiote” de la familia *Bixaceae* como una importante tintura natural para decorar la piel en eventos especiales. (Cerón, 2002)

Tabla 1. Ejemplos de especies de plantas útiles para los Huaorani

Especie	Familia	Nombre en español	Uso
<i>Astrocaryum chambira</i>	Aracaceae	Chambira	Elaboración de fibras para hamacas
<i>Cedrela odorata</i>	Caricaceae	Cedro	Construcción de casas y canoas
<i>Coix lacryma-jobi</i>	Cecropiaceae	Lágrima de san Pedro	Elaboración de artesanías
<i>Guadua agustifolia</i>	Poaceae	Caña guadua	Remo y construcción
<i>Iriarteia deltoidea</i>	Aracaceae	Pambil	Fabricación de armas: cerbatana y lanza
<i>Gossypium barbadense</i>	Malvaceae	Algodón	Empleado en dardos para la cacería
<i>Phoebe sp.</i>	Lauraceae	Curare	Veneno para la cacería

Elaborado por: El Autor, información tomada de (Cerón, 2002)

Fauna

En el área del Huaorani Ecolodge se ha registrado diferentes especies de animales propios del bosque tropical. Se realizó un monitoreo de fauna en el año 2010 que utilizó como herramienta a cámaras trampa y en el estudio de factibilidad del Ecolodge se levantó la información sobre las especies existentes en la zona. Entre los resultados se registró 140 especies de aves de las cuales varias son empleadas en la alimentación, como mascotas y su plumaje como decoración. Entre las especies de mamíferos se registró grupos de primates, entre los más comunes el “mono ardilla” (*Saimiri sciureus*), “songo-songo” (*Callicebus discolor*), Jaguar (*Panthera onca*), Tapir (*Tapirus terrestres*), Perro del monte (*Speothos venaticus*). (Neira, 2014)

Se registraron especies de peces como el “paiche”, reptiles como el “caimán negro” ambos utilizados como alimento y diferentes especies de insectos que son parte de las leyendas Huaorani. (Nenquimo, 2014)

Tabla 2. Ejemplos de especies de animales útiles para los Huaorani

Especie	Familia	Nombre en español	Uso
<i>Tayassu pecarie</i>	Tayassuidae	Cerdo de collar	Alimentación
<i>Alouatta seniculus</i>	Atelidae	Mono aullador rojo	Alimentación
<i>Agouti paca</i>	Agoutidae	Paca	Alimentación
<i>Pionus menstruus</i>	Psittacidae	Loro de cabeza azul	Mascota
<i>Harpia harpyja</i>	Accipitridae	Águila harpía	Cultural, leyendas
<i>Serrasalmus nattereri</i>	Serrasalmus	Piraña	Dientes usados para afilar dardos para la cacería

Elaborado por: El Autor, empleando información de (Oxford, 2012)

Historia

Los Huaorani han vivido aislados por mucho tiempo, en un área gigantesca de más de 2 millones de hectáreas, lo cual comprendía su territorio ancestral, eran expertos, conocedores y protectores de su territorio, su lengua no está relacionada con ninguna otra en el continente. (Neira, 2014)

El Instituto Lingüístico de Verano es una organización fundada en 1934 que busca evangelizar a los grupos más aislados del mundo entero, y traducir la biblia cristiana a diferentes lenguas de todas partes del Planeta. (Summer Institute of Linguistics, 2016). Uno de sus objetivos en el Ecuador fue la evangelización del temido grupo de guerreros Huaorani más conocidos como los “Aucas”. En el año de 1956 luego de varios sobrevuelos a la zona Huaorani, el líder Nataniel Saint junto a otros 4 misioneros miembros del ILV establecen el primer contacto con los Huaorani en la zona llamada “Playa Palma” siendo fallida la misión al ser acribillados con lanzas por los guerreros de este grupo indígena. (Neira, 2014)

Finalmente luego de varios años Rachel Saint hermana de uno de los misioneros asesinados en 1956, decide retornar al Ecuador y completar la misión del ILV. Junto a la

ayuda de “Dayuma” joven Huaorani que fue empleada como una pieza clave para comunicarse con las familias Huaorani y finalmente lograron establecer contacto con los “Aucas”. La organización misionera crea el protectorado en la base de Tihueno donde ubicaron al 90% de la población Huaorani. (Norman, 1989)

El impacto de la evangelización generó cambios sociales, culturales y políticos dentro de los Huaorani. Entre los impactos más grandes está: el uso de vestimenta lo cual fue desconocido para este grupo indígena hasta antes de la llegada de los misioneros; transformación de forma de vida de nómada a sedentaria, cacería y aprovechamiento de los recursos naturales en una sola zona determinada. (Norman, 1989)

En la actualidad los Huaorani conviven en un territorio de 612 000 hectáreas otorgado por el Gobierno Nacional a inicios de los años 90, ubicado entre las provincias de Orellana y Pastaza en la frontera con el Parque Nacional Yasuní y se encuentran divididos en varias comunidades. (Almeida, 2008)

De acuerdo a Neira, 2014 en la actualidad gran parte de la población Huaorani se asienta a las orillas del río Shiripuno. Entre las actividades económicas están la agricultura, producción de artesanías, turismo, venta de animales fruto de la cacería y el trabajo en compañías petroleras y madereras. Hoy en día continúan practicando actividades tradicionales como la cacería y para ello varios Huaorani utilizan armas modernas, se dedican al cultivo de productos, han introducido la pesca en ríos, festividades locales. El idioma wao se ha mantenido debido a que es hablado los hogares y las escuelas.

Políticamente se encuentran representados por la NAWE (Nacionalidad Waorani del Ecuador), cuyos líderes son elegidos a través del voto de los miembros de las comunidades pertenecientes a esta asociación. (Neira, 2014)

Descripción del Huaorani Ecolodge

El Huaorani Ecolodge tiene una capacidad para 10 huéspedes, cuenta con 5 cabañas dobles separadas por un pequeño jardín y la última cabaña más alejada conectada por un puente de madera. Las cabañas fueron construidas con materiales de la zona y su arquitectura es minimalista imitando al diseño tradicional de una casa Huaorani. Como parte de la infraestructura del Ecolodge están los dos muelles en el río Shiripuno, uno para recibir a los turistas que se conecta por un puente tablado al hotel y el otro frente al comedor para la entrega de equipaje e insumos. El Ecolodge posee un área de comedor para los turistas y un baño; también están la cocina y comedor para los empleados. En la parte frontal del comedor existe un área cubierta donde los visitantes realizan actividades como elaboración de artesanías, lectura, avistamiento de aves, etc. El personal Huaorani posee una casa con facilidades donde pernoctan durante su tiempo de trabajo, el administrador cuenta con una cabaña donde se hospedan los guías naturalistas eventuales y una bodega. (Rodríguez, 2004)

En el Ecolodge trabajan 7 personas por cada grupo de turistas, de los cuales 6 pertenecen a las comunidades locales y 1 (el administrador) proviene de otras ciudades. (Tropic Ecological Adventures, 2010)

Según el Departamento de Vetas y Reservas de Tropic en el año 2015 el perfil de los visitantes en promedio son personas provenientes de países como: Estados Unidos, Alemania, Inglaterra, Suiza, etc. Son personas interesadas en antropología y culturas indígenas, fotógrafos, personas con alto interés en observación de aves y fauna tropical, grupos de estudiantes de universidades y colegios cuyos viajes tienen motivos académicos y muchos de los grupos recibidos han visitado lugares con características similares en otras partes del mundo.

Descripción del Tour en el Huaorani Ecolodge

El período de visita de los turistas varía entre los 4 a 8 días, el tour inicia en la ciudad de Quito recorriendo la avenida de los volcanes con una parada breve en la ciudad de Baños, se continua el viaje hacia la ciudad de Shell donde se toma una avioneta cesna por ser la vía más rápida de ingreso al Ecolodge. Una vez que se arriba al Huaorani Ecolodge se realizan diferentes actividades turísticas como: caminatas diurnas en el bosque tropical lluvioso, caminatas nocturnas para la observación de fauna, visitas a las comunidades Huaorani, en las visitas el turista comparte un tiempo con la gente de la zona aprendiendo la elaboración de artesanías, comida típica, entre otras actividades parte de las tradiciones y cultura. Para movilizarse a través de las comunidades se utiliza una canoa a motor que permite admirar el paisaje del río Shiripuno así como la flora y fauna. Una de las actividades es también hospedarse en el campamento localizado en la comunidad Wentado o Nenkepade, el turista experimenta el pernoctar en una comunidad en medio del bosque lluvioso. (Tropic Ecological Adventures, 2010)



Figura 2: Mujeres Huorani de la comunidad Wentado realizando una danza tradicional junto a una turista de Inglaterra, Abril 2016
Fuente: El Autor



Figura 3: Mapa del Huaorani Ec lodge
Fuente: El Autor, tomada en el Ec lodge

2.3 Procedimiento y Análisis

Para el procedimiento y análisis de la información recolectada se determinaron actividades y tareas correspondientes a cada objetivo específico planteado.

2.3.1 Objetivo 1

Para el primer objetivo se realizó un diagnóstico sobre la situación actual del Huaorani Ecolodge en relación a los tres principios del componente comunidad indicado en la certificación GER, que corresponden a:

- a).- Relaciones comunitarias
- b).- Beneficios económicos y sociales
- c).- Condiciones de trabajo

El diagnóstico se realizó de la siguiente forma:

1. A cada principio se le asignó los criterios de acuerdo a lo estipulado en la certificación GER.
2. Se levantó y analizó la información que sustenta la existencia de procesos para el cumplimiento de criterios, en las oficinas de Tropic en la ciudad de Quito.
3. Se identificó los actores involucrados directamente en la gestión turística del Huaorani Ecolodge y los actores interesados en participar en el mejoramiento de la gestión social. (Ver Anexo 1: Cuadro de Análisis de actores)
4. Utilizando la técnica de lista de cotejo (tipo descriptiva) se clasificó cualitativamente a los procesos de acuerdo al grado de cumplimiento y los indicadores correspondientes.

Tabla 3. Sistema de Evaluación Certificación GER

0	No aplica	El criterio no es aplicable en el destino o al tiempo de la evaluación Se requiere justificación.
1	Necesita atención urgente	No se ha abordado este tema o presenta serios retos.
2	Necesita atención	Existe trabajo en este punto o planeación, hay algunas necesidades que deben ser aún cubiertas
3	Cumplimiento completo	Hay plena conformidad con el mínimo de reconocimiento para el criterio de acuerdo a la opinión del equipo de la evaluación.

Elaborado por: Zeit Foundation (acorde la certificación GER)

5. Para validar la información documental (recopilada en oficinas) se aplicó la técnica de la entrevista formal con preguntas semiestructuradas dirigida a los actores principales (Tropic Ecological Adventures, miembros de las comunidades locales y turistas del Huaorani Ecolodge). (ANEXO 2: Formato de entrevistas)

- Se entrevistaron a 28 personas pertenecientes a las comunidades Quehueriono, Nenkepade, Apaika y Wentaro, la comunidad Kakataro no fue tomada en cuenta debido a la lejanía de su localización.

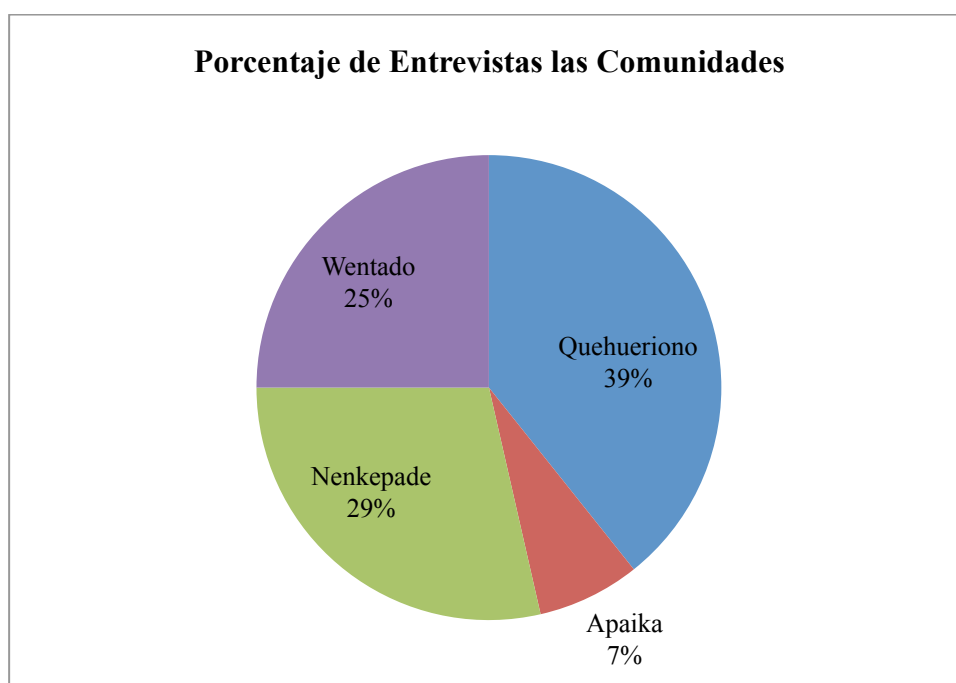


Figura 4: Porcentaje de personas entrevistadas en las comunidades: Wentado, Nenkepade y Quehueriono
Elaborado por: El Autor

- Para las entrevistas a los miembros de Tropic se tomó a toda la población (3 personas) se entrevistó a los dos administradores del Ecolodge y gerente general.

- En el caso de los turistas se realizaron 20 entrevistas.

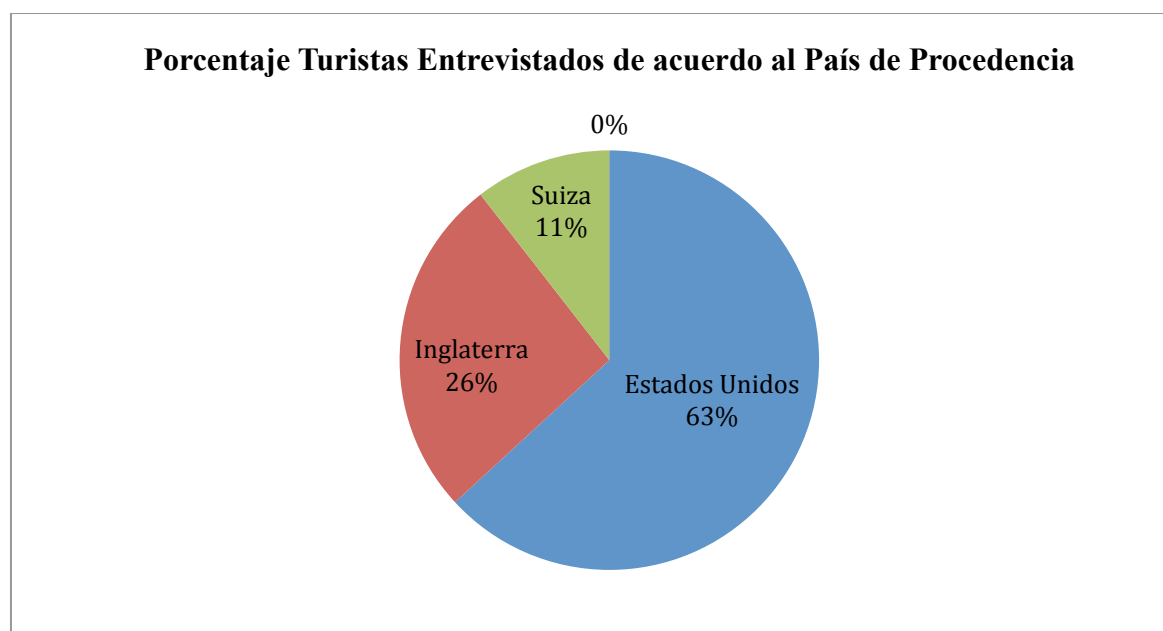


Figura 5: Porcentaje de Turistas Entrevistados de acuerdo al país de procedencia
Elaborado por: El Autor

A continuación se describe el proceso que determinó el número de entrevistas ejecutadas.

Población y muestra

a.- Comunidades Huaorani

Para el presente estudio se calculó la muestra tomando el número total de habitantes de las cinco comunidades Huaorani (300 personas). Para el cálculo se emplearon los datos del estudio anterior en relación al número de personas que integran una familia Huaorani que de acuerdo a la observación este promedio se ha mantenido (integrantes de 1 familia máx.= 9, min.=1) (Rodríguez, 2004)

Datos del estudio anterior: varianza 5.10, desviación estándar es de 2.26, muestra de 80 individuos (tomado como referencia para el número de casos favorables para el presente estudio)

Cálculos preliminares:

a. Estimación del error

Datos:

$$\sigma = 2,26$$

$$N = 300$$

$$e = \frac{2,26}{\sqrt{300}}$$

$$e = 0,13$$

b. Estimación de la proporción (p)

Datos:

de casos favorables = 80

de casos totales = 300

$$p = \frac{\text{\# de casos favorables}}{\text{\# de casos totales}}$$

$$p = \frac{80}{300}$$

$$p = 0,27$$

c. Estimación de la proporción (q)

Datos:

p= 0,27

$$q = 1 - p$$

$$q = 1 - 0,27$$

$$q = 0,73$$

- Cálculo de la muestra de las comunidades:

Datos:

n= ?

N= 300

Z= 1,645 (95% de confianza)

e= 0,13

p= 0,27

q= 0,73

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{1,645^2 \cdot 0,27 \cdot 0,73 \cdot 300}{300 \cdot 0,13^2 + 1,645^2 \cdot 0,27 \cdot 0,73}$$

$$n = \frac{159,6}{5,6}$$

$$n = 28,5 \sim 28$$

Total: 28 miembros de las comunidades Huaorani entrevistados

- Debido al cronograma de la investigación se realizaron las entrevistas durante los meses Enero y Febrero del 2016, y se entrevistó al número total de huéspedes (20 turistas) que visitaron el Ecolodge durante estas fechas (Anexo 3: Número de turistas 2016)

Total: 20 turistas entrevistados

6. Una vez obtenida la información documental y registrada en la lista de cotejo así como la información resultante de las entrevistas, se empleó el análisis GAP para establecer cuantitativamente la brecha existente entre la situación actual versus la situación deseada de acuerdo a los estándares requeridos por la certificación GER. Se construyó la tabla de análisis GAP; en esta a cada principio se le asignó los criterios correspondientes a lo estipulado por la certificación GER. A continuación se calculó el porcentaje que aportan los criterios de cada principio en relación con el número total de criterios a evaluar. Luego se determinó el porcentaje de cumplimiento de cada uno de ellos. Para finalmente establecer la brecha existente entre la situación actual y la deseada.

2.3.2 Objetivo 2

Para el segundo objetivo se realizó:

1. Reunión de socialización del diagnóstico de la situación actual sobre el cumplimiento de criterios de los principios establecidos en el componente Comunidad de la certificación GER por parte del Huaorani Ecolodge.
2. Se emplearon los resultados de la herramienta GAP para realizar un análisis causa efecto en el cual se identificaron los criterios que no se cumplen debido a la ausencia de procesos o actividades. A continuación se identificaron los posibles problemas y conflictos debido a la falta de procesos en las distintas áreas del Ecolodge.
3. Se construyó el árbol de objetivos a partir del análisis anterior para establecer en que áreas se emplearán las estrategias y como contribuirían a alcanzar los criterios de la certificación GER.
4. Posteriormente en proceso participativo se estableció las estrategias considerando las propuestas que sean viables para el Ecolodge. Se dio prioridad a los procesos que necesitan atención urgente y se mejoraron los procesos existentes.
5. Una vez redactadas y verificadas las estrategias se concertó a una reunión para la entrega oficial de la propuesta.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS SITUACIONAL

En el presente capítulo se estudió el escenario actual del Huaorani Ecolodge en relación a los principios de la norma GER. A continuación se analiza la situación actual del Ecolodge partiendo desde la percepción de los actores principales (comunidad, Tropic y turistas).

3.1 Percepción de situación actual del Huaorani Ecolodge por:

3.1.1 Comunidad

Apreciación del turismo y sus posibles impactos por parte de la comunidad

El 90% de las personas entrevistadas manifestaron el deseo de trabajar en turismo incluso desde antes de la construcción del Ecolodge.

Nosotros buscamos proyecto, y luego Tropic investigó en toda el área, chequearon, organizaron, cogieron puntos y luego consiguieron el proyecto CAIMAN. Ecoturismo es bien, es para mejorar, para dar servicio limpio, manejo limpio, comunidad limpia, bosque limpio, bienvenidos amigos que ayudan, trabajamos todos, guía, motorista, jornal, seguridad.
(E. Yeti, comunicación personal, enero 27, 2016)

Eweme Yeti es uno de los guías locales que ha trabajado en el Ecolodge desde sus inicios, menciona que buscaron facilidades y apoyo para desarrollar el turismo, Tropic fue uno de los actores que ayudaron a incluir al Huaorani Ecolodge dentro del proyecto CAIMAN. Se indagó sobre el nivel de participación de las comunidades en la creación del Ecolodge previa su apertura, la determinación de las actividades a realizarse en su territorio y el lugar escogido para la construcción de las cabañas.

Yo vivo en la comunidad antes de que abran el lodge, les guiamos a Andy Drum y Jascivan para que conozcan el lugar. Nosotros sacamos aquí mismo los mapas que ve usted ahí, haciendo taller acá hombres, acá mujeres, dibujamos y sacamos mapa. En una cabaña estuvimos 20 personas para hacer el proyecto. (V. Imunda, comunicación personal, enero 27, 2016)

Verónica Imunda es miembro de la comunidad Quehueriono y trabaja en el Ecolodge desde su apertura como camarera. Ella menciona que participó en la creación del Ecolodge desde que los promotores Andy Drum (miembro de una ONG internacional) y Jascivan Carvalho (Gerente de Tropic) visitaron la zona y diseñaron el proyecto conjunto con 20 miembros de la comunidad local, realizaron un mapeo comunitario diferenciado por el género femenino y masculino, y, de manera participativa diseñaron al Huaorani Ecolodge.

El 89% de los entrevistados manifestaron tener conocimiento sobre las actividades turísticas en su territorio, el 11 % restante representa a personas que viven recientemente en la comunidad Quehueriono y desconocen sobre el proceso de creación del Ecolodge, sin embargo se han visto involucrados en turismo, como es el caso de María que trabaja en el área de restaurante.

Vivo desde septiembre en la comunidad y trabajo desde diciembre en el lodge. En el inicio del trabajo el administrador comunica las tareas y actividades que vamos a hacer. (M. Nihua, comunicación personal, enero 27, 2016)

- Comunicación entre Tropic y las comunidades locales.

Se identificaron diferentes opiniones sobre el nivel de comunicación existente entre estos dos actores, si embargo el 87% de los entrevistados manifestaron que la comunicación ha ido disminuyendo en comparación a años anteriores. En la actualidad se mantiene tan solo una reunión anual con el gerente general de Tropic para discutir todos los temas relacionados al Ecolodge.

La comunicación no hay, solo se cuando hay reunión cada año. Antes teníamos radio en la comunidad y una vez al mes comunicábamos. Luego cada tres meses reuníamos, ahora era de venir en enero pero no se que ha pasado que no hemos reunido. (S. Arauda, comunicación personal, enero 27, 2016)

Sebastián Arauda es miembro de la comunidad Nenkepade, originario de la ciudad del Puyo y vive hace 20 años en este territorio, trabaja como cocinero en el campamento Nenkepade de su comunidad y en el Ecolodge. No existe comunicación excepto por la reunión anual, antes se contaba con una radio en la comunidad para comunicarse mensualmente, existía también una reunión trimestral y en este año debía darse una reunión en el mes de enero pero desconoce la razón por la que el gerente general no se ha reunido con ellos.

Durante las entrevistas también se mencionó que los miembros de las comunidades ignoran sobre las actividades planeadas por Tropic a ser ejecutadas en su territorio debido a la escasa comunicación.

- Apoyo a las comunidades locales por parte de Tropic

Se consultó a la población local acerca de su percepción en relación a la ayuda que les proporciona Tropic. En un 100% concuerdan que el mejor apoyo recibido es a través del empleo en el ecolodge y el campamento Nenkepade, a través de la venta de artesanías y el pago recibido por la visita de los turistas a las comunidades Apaika y Nenkepade.

También consideran como apoyo por parte de Tropic la gestión de fondos para la adecuación de la infraestructura del Ecolodge. El Sr. Yewa Nenkimo miembro de la comunidad Quehueriono y guía local menciona lo siguiente:

Xavier, Jasci, Wewa y Eweme sacamos el proyecto Waponi para sacar fondos para los techos hechos de chova, antes era muy difícil cambiar a cada momento, hoy es mejor. Unos alemanes donaron los paneles solares y tenemos luz siempre en las cabañas. (Y. Nenkimo, comunicación personal, enero 27, 2016)

Por otro lado algunos de los entrevistados respondieron que a pesar del apoyo mencionado anteriormente, el apoyo a escuelas con material didáctico y asistencia en caso de emergencias médicas ha disminuido significativamente.

Tropic no ayuda cuando salen los pacientes a Quito, nosotros mandamos plata sino mueren de hambre. (Y. Nenkimo, comunicación personal, enero 27, 2016)

- Manejo y resolución de posibles conflictos entre Tropic y las comunidades

El 90% los entrevistados afirmaron que no han experimentado conflictos con Tropic entorno al manejo del Ecolodge. El 10% restante comenta que existen diferencias en cuanto a la toma de decisiones, las mismas que son discutidas en asamblea anual y siempre se ha llegado a un acuerdo entre ambas partes. Asimismo todas las quejas y sugerencias por parte de las comunidades son expresadas en asamblea o a través de los administradores del Ecolodge, quienes son el canal de comunicación más efectivo para llegar a Tropic.

Apoyo de Tropic si hay, no ha habido problema, ahora solamente hay reunión si hay problema. (A. Yeti, comunicación personal, enero 27, 2016)

Ana Yeti es miembro de la comunidad Quehueriono y trabaja hace 5 años en el restaurante en el ecolodge, ella en la entrevista comentó que ha asistido a reuniones con representantes de Tropic al momento de resolver algún conflicto.

- Accesibilidad y uso de recursos naturales

Un alto porcentaje de los miembros de la comunidad manifiestan en las entrevistas que tienen conocimiento sobre la zonificación en su territorio y las actividades permitidas en cada zona.

Los entrevistados indicaron conocer el motivo de las restricciones de uso cuyo fin es conservar el ambiente y preservar las especies de fauna para que sirvan como atractivo para los visitantes. Varios de los entrevistados afirmaron que fueron partícipes del proceso de mapeo y delimitación de zonas de uso en su territorio. Sin embargo no reconocen el número exacto de zonas establecidas en el plan de manejo, distinguiendo únicamente dos de ellas: 1) zona de conservación y 2) zona de uso comunitario.

Yo no se como hicieron la zonificación. Si se que hay un límite, hay una zona de conservación, desde ahí ya es libre para cacería. No cazamos porque luego pasajero no ve mono, pájaro y quieren ver. (D. Wepe, comunicación personal, febrero 05, 2016)

Domingo Wepe vive a pocos kilómetros de la comunidad Quehueriono y trabaja como guía local en el Ecolodge, menciona que no participó en el proceso de zonificación pero que conoce sobre el área de conservación y sus límites, comentó que no es recomendable cazar en esta zona porque es utilizada por los turistas y el no cazar facilita los avistamientos de fauna.

- Práctica de actividades tradicionales Huaorani

A pesar de la zonificación y restricciones de uso; la población local mantiene las actividades tradicionales como: cacería, pesca, agricultura, recolección de productos del bosque (alimentos, fibras, semillas, material de techado), tala de árboles a menor escala para construcción de casas y canoas.

El área de conservación es utilizada para realizar actividades turísticas como caminatas, demostraciones culturales, interpretación ambiental, pero sin interferir en las actividades tradicionales de los Huaorani.

Si hay zonificación pero todo es nuestro territorio, hay zonificación para comunidad, cultura y demostración para los amigos que visitan. Si podemos utilizar el bosque, hago cacería y pesca. Tenemos chacras, viajamos en canoa. (E. Yeti, comunicación personal, enero 27, 2016)

También se les consultó sobre su opinión acerca de la disponibilidad de los recursos como el río Shiripuno, el bosque, caminos vecinales, fuentes naturales de agua. Beatriz Grefa vive en Quehueriono y ha trabajado en el Ecolodge como camarera y cocinera, menciona que desde que vive en la comunidad su familia ha podido utilizar todos los recursos mencionados, comenta que lava su ropa en el río, su esposo Eloy practica la cacería y con frecuencia toda la familia participa de la pesca. Su familia tiene una canoa a motor la cual utilizan para desplazarse por el río y viajar hacia el puente ubicado en la zona sur del río Shiripuno con el fin de adquirir víveres y otros productos.

Yo soy de provincia de Napo, pero casé con Eloy ya hace unos 10 años. Vivimos un poco más arriba de Quehueriono y en la casa hay agua, usamos río para bañar, lavar ropa y con la canoa de Eloy vamos al puente para comprar arroz, azúcar, aceite. A veces Eloy va de cacería al monte, trae pava, mono, también le gusta ir a la pesca. Ya aquí en lodge trabajo 2 años y siempre me llaman. (B. Grefa, comunicación personal, febrero 05, 2016)

- Actividades económicas alternas al turismo

Se registró que la principal actividad económica para los Huaorani es el turismo, varias personas comentaron que el Gobierno provincial mantiene la promesa de ayudar al Huaorani Ecolodge mediante la donación de canoas de fibra y la construcción de 5 cabañas para ampliar el hotel debido a que el nivel del río ha deteriorado el terreno de las cabañas actuales.

Recién está ayudando el Gobierno, ellos van a dar 5 cabañas más porque está comiendo el agua, ya mismo saca Yewa en enero era de retirar la canoa para el lodge pero no sale todavía. Casi dos años tardó en aprobar. (V. Imunda, comunicación personal, enero 27, 2016)

También se identificó que la Asociación Quehueriono mantiene una estrecha relación con el actual Gobierno Nacional y existe la promesa por parte del Gobierno de construir una nueva pista área para atraer a más visitantes al Ecolodge.

Hay el proyecto de Ministerio de Turismo y Gobierno, ellos dicen que si mantenemos bien ellos van a ayudar, el Gobierno dice que va a venir. (E. Yeti, comunicación personal, enero 27, 2016)

Yo hable con vicepresidente, el dice que va a construir una pista mucho más grande y va a traer 90 pasajeros al mes, pero que tengo que construir más cabañas. Ya está el proyecto con una empresa extranjera de Estados Unidos que nunca ha hecho turismo en Ecuador, eso hable yo con vicepresidente. (M. Enomenga, comunicación personal, mayo 08, 2016)

Los Huaorani han incursionado en otra actividad diferente al turismo, en el año 2015 firmaron un acuerdo en el que conceden el permiso para iniciar con la exploración sísmica en busca de yacimientos de crudo, el acuerdo fue firmado con la compañía de servicios petroleros de origen chino Sinopec y la empresa nacional Petroecuador. En el contrato según los comentarios del líder de la Asociación Moi Enomenga acordaron una compensación económica a cada familia de las 5 comunidades miembros de la Asociación, el monto del pago va de acuerdo al número de hectáreas que posee cada comunidad. Como parte del acuerdo la compañía Sinopec brinda oportunidades de trabajo a los Huaorani en labores como por ejemplo: motoristas, guardias de seguridad, etc.

Yo no puedo hacer nada en contra de Ministerio de Hidrocarburos, la gente está de acuerdo y Sinopec y Petroecuador ya dieron plata a todos. La gente va a trabajar para la compañía alquilando las canoas, como motorista, y Bai esta como guardia en campamento de Apaika. Ahora van a reducir área de conservación un poco más de lo que hablamos al inicio, pero yo solo tengo que aceptar porque es decisión de mayoría. (M. Enomenga, comunicación personal, mayo 08, 2016)

De acuerdo a lo que manifiesta Moi en un acuerdo porterior autorizaron reducir el tamaño del área de conservación que es utilizada por Ecolodge y actualmente se desarrollarían trabajos petroleros. La exploración sísmica inició en el mes de marzo 2016, y finalizará en el mes de octubre del 2016.

3.1.2 Tropic

El número total de entrevistados que representan a Tropic es 3 y son: el gerente general y los dos administradores que trabajan en el Ecolodge.

- Conocimiento sobre aspectos sociales, ambientales y económicos del territorio Huaorani

Los miembros de Tropic manifestaron tener un alto nivel conocimiento acerca de diferentes aspectos relacionados con la parte social y ambiental de los Huaorani y su territorio. Conocen sobre el proceso de construcción del Ecolodge, conformación de las comunidades locales, liderazgo y conformación política de la Asociación Quehueriono. A través de la experiencia y la convivencia con los Huaorani han adquirido un entendimiento profundo sobre su cultura. (R. Cadena, comunicación personal, enero 21, 2016)

Como un indicador del conocimiento sobre los aspectos antes mencionados esta el documento “Establecimiento de Condiciones para una Operación Ecoturística de Base Comunitaria en la Comunidad Huaorani de Quehueriono” (Rodríguez, 2004) elaborado para el manejo del Ecolodge, y, de esta forma el personal que ingrese en el futuro tiene un sustento bibliográfico para su conocimiento.

- Nivel de comunicación con la comunidad local

De acuerdo Galo Molina uno de los administradores del Ecolodge el nivel de comunicación entre Tropic y las comunidades locales se centra en la organización de actividades turísticas y operacionales Una persona de la comunidad es el principal canal de comunicación entre la población local y los administradores del Ecolodge.

No existe una comunicación frecuente sino mas bien con los jefes de las comunidades 2 o 3 veces al mes y 1 persona actúa como coordinador local para relacionarse con las comunidades y organizar la logística para el Ecolodge. (G. Molina, comunicación personal, enero 21, 2016)

Según gerente general de Tropic Jascivan Carvalho, el mantiene 3 encuentros al año con las comunidades y una asamblea general para la presentación del informe económico del Ecolodge. Manifestó que en el pasado Tropic desarrolló algunas iniciativas comunicacionales como pancartas informativas sin mucho resultado; se admite que no existe un medio o plan de comunicación y que es una de las mayores debilidades. Menciona en la entrevista que mantiene una comunicación frecuente vía telefónica con el líder de la Asociación Quehueriono, quien le informa sobre novedades o problemas en relación con las comunidades.

No hay medio de comunicación, es una debilidad. Se hicieron algunas iniciativas, pancartas informativas pero no dieron resultado. Se mantienen 3 o 4 encuentros al año y una reunión fija anual donde se hace la presentación de resultados financieros. Con el Moi hay comunicación permanente muy cercana por teléfono semanalmente o varias días en la semana, el está bastante enterado sobre los posibles conflictos que haya. Con los otros líderes no mucho porque los administradores se reúnen con ellos. (J. Carvalho, comunicación personal, febrero 01, 2016)

Acerca de la existencia de registros que permitan la retroalimentación de la información expresaron que las reuniones son muy informales y que apenas en las últimas asambleas se llegó a registrar la asistencia. (J. Carvalho, comunicación personal, febrero 01, 2016)

- Nivel de comunicación con autoridades

El Huao Lodge es una marca comercial de Tropic por lo que como operadora turística se tiene una relación estrecha con autoridades como el Ministerio de Turismo (MINTUR), hay una gran participación en foros, congresos y eventos de promoción. No es el mismo caso con el Ministerio del Ambiente (MAE) que de acuerdo a la opinión personal del entrevistado, se ha enfocado solo al turismo en áreas protegidas dejando de lado áreas naturales como las privadas, comunitarias, etc. (J. Carvalho, comunicación personal, febrero 01, 2016)

El turismo para el Ministerio del Ambiente se ha vuelto en como administrar las Áreas Protegidas, cuando el medio ambiente es todo, hay áreas privadas, comunitarias y en todo hay una oportunidad de conservación. Las relaciones con ONG's ha disminuido debido a la política del Gobierno. (J. Carvalho, comunicación personal, febrero 01, 2016)

La Asociación Turística de Quehueiorno que representa a las comunidades locales es dueña de la infraestructura del Ecolodge y ellos sí mantienen comunicación con entidades como la NAWE (Nacionalidad Waorani del Ecuador), Consejo Provincial de Orellana entre otros.

- Manejo y resolución de conflictos

Durante los años de operación del Huaorani Ecolodge se han suscitado problemas principalmente relacionados a la inestabilidad política de la Asociación que han causado incertidumbre en la población local. (J. Carvalho, comunicación personal, febrero 01, 2016)

Hemos tenido un líder que se ha ausentado de la comunidad y la comunidad no sabe a quien seguir. Cuando no está Moi tenemos problemas debido al surgimiento de nuevos líderes

que tienen otra visión y quieren implantar nuevas políticas. (J. Carvalho, comunicación personal, febrero 01, 2016)

Otro de los conflictos mencionados está el consumo del alcohol, que genera disputas con entre los trabajadores y el cumplimiento de sus actividades. En ciertos casos se ha registrado violencia entre Huaorani. (J. Carvalho, comunicación personal, febrero 01, 2016)

A nivel laboral en el Ecolodge los conflictos más frecuentes están relacionados con el incumplimiento del trabajo, retrasos o problemas con la logística. Los administradores manifestaron que para la solución de conflictos se ha optado por el diálogo y siempre llegar a un acuerdo verbal con los trabajadores, y resaltan el profesionalismo de los Huaorani al momento de realizar sus actividades. (R. Cadena, comunicación personal, enero 21, 2016)

Los problemas han sido en el trabajo, atrasos o no llegó a tiempo a ver a los pasajeros, problemas normales que se dan en una operación turística. No ha habido problemas graves, son personas tranquilas, las acciones que se han tomado son conversar, de hecho si son aunque a veces parezca o la gente no crea, son profesionales y se meten en el papel si lo hacen bien, simplemente se conversa y se les hace caer en cuenta que no podemos tener estas fallas en una operación turística. (R. Cadena, comunicación personal, enero 21, 2016)

Según Jscivan Carvalho la administración busca mantener las relaciones cordiales con las comunidades para dar continuidad a las actividades en el Ecolodge, siempre hay acuerdos mutuos para conciliar diferencias y utilizan la negociación como una estrategia para resolver problemas. (J. Carvalho, comunicación personal, febrero 01, 2016)

- Acceso a los recursos naturales, políticas sobre restricciones de uso

Alrededor del Ecolodge existen 5000 hectáreas de bosque para la conservación, donde se restringe actividades extractivas como la cacería con el fin de reducir la presión sobre la fauna y facilitar su avistamiento. (Rodríguez, 2004).

Según Ricardo Cadena, administrador del Ecolodge esta área de conservación representa tan solo el 10% de un total de 50 000 hectáreas de bosque pertenecientes a las cinco comunidades Huaorani y el objetivo de restringir la cacería es facilitar el avistamiento de fauna para los turistas. Las restricciones de uso en el área de conservación fue una decisión tomada en mutuo acuerdo con la población local y no altera significativamente las actividades tradicionales de los Huaorani.

Lo que queremos es que haya un poco más de presencia de fauna cerca del lodge y esta fue la razón por la que se hizo esta área de protección y simplemente no es que no pueden usar o que no pueden caminar sino que no pueden cazar. Estas decisiones así como otras se han tomado de forma participativa. (R. Cadena, comunicación personal, enero 21, 2016)

De acuerdo a Jascivan Carvalho a pesar de la zonificación las comunidades han seguido cazando en el área de conservación debido a la facilidad del acceso. Tropic actúa como un consultor y no ha interferido en las decisiones de la comunidad como la cacería debido a que es una cuestión de la comunidad local

Tropic actúa como un actor de consulta de soporte pero no somos quienes dictan lo que pasa en el día a día, si al final del día la comunidad termina cazando en los senderos de turismo, cosa que si ocurre hasta ahora, porque es más fácil caminar por el sendero que abrir una trocha por ahí, pues ya no podemos hacer nada. Pero las decisiones las toman ellos. (J. Carvalho, comunicación personal, febrero 01, 2016)

- Impactos producidos por el turismo

Existieron estudios socio ambientales antes de la apertura del lodge, sin embargo durante los años de operación del Ecolodge no se han realizado investigaciones sobre la existencia de impactos producidos por el turismo. Sin embargo están consientes que el turismo causa impactos sociales como por ejemplo la alteración de la cultura Huaorani en las generaciones más jóvenes. (J. Carvalho, comunicación personal, febrero 01, 2016)

Hubo estudios en la primera fase antes del Ecolodge, ahorita no, creo que no le corresponde a Tropic hacerlo, sabemos que hay impactos, he visto como ha cambiado la conducta de los jóvenes, lo que a simple vista es negativo. (J. Carvalho, comunicación personal, febrero 01, 2016)

A pesar de la falta de estudios que determinen resultados específicos se ha podido evidenciar un impacto social positivo. Desde el ingreso del turismo en el territorio Huaorani ha disminuido la migración de hombres hacia áreas donde se ofertan empleos en compañías petroleras y madereras, la familia se ha fortalecido y el turismo revalorizó la cultura Huaorani. (J. Carvalho, comunicación personal, febrero 01, 2016)

Cuando yo llegué a la comunidad no había hombres, solo mujeres y guaguas enfermos, los hombres estaban en Coca o Puyo trabajando en las trochas en petroleras. No habían casas Huao, eran casas Kichwas. El turismo lo que hizo fue consolidar la vida en las comunidades, volvieron los hombres, las familias se volvieron a encontrar, tuvieron recursos económicos. Y se revalorizó la cultura Huao. (J. Carvalho, comunicación personal, febrero 01, 2016)

- Estrategia de desarrollo local

Tropic como aliado estratégico se encarga únicamente de la administración del ecolodge, por lo que no se ha involucrado en el desarrollo de estrategias sociales. Sin embargo considera al turismo y todas sus actividades relacionadas como la estrategia de desarrollo local.

Existen 4 fuentes de desarrollo local: el empleo local, la compra de los productos locales, la venta de artesanías y en menor escala el alquiler del transporte fluvial. (J. Carvalho, comunicación personal, febrero 01, 2016)

No se ha propuesto una estrategia de desarrollo debido a la petición del líder de la Asociación Quehueriono quien no quería que Tropic interfiriera en decisiones que de acuerdo a Moi Enomenga solamente les corresponde a las comunidades. (J. Carvalho, comunicación personal, febrero 01, 2016)

- Iniciativas y emprendimientos económicos

Durante los años de funcionamiento del Ecolodge, Tropic desarrolló el Plan de Manejo Ambiental, donde se propone actividades enfocadas a la conservación y emprendimientos económicos para beneficio de los Huaorani.

El Plan de Manejo ambiental era el catalizador de nuevas cosas de iniciativas y emprendimientos enfocados a la conservación, lo que se quería con el Plan de Manejo era reducir la presión que tiene el bosque, porque tenemos la presión de que el negocio del turismo siga floreciendo. (J. Carvalho, comunicación personal, febrero 01, 2016)

De entre las iniciativas propuestas por Tropic su gerente general comentó que no todas tuvieron acogida y éxito entre los Huaorani debido a ciertos obstáculos como la falta de conocimiento sobre administración de una microempresa, interés por trabajar en la iniciativa, etc.

Intentamos y fracasamos en casi todas las iniciativas económicas, creamos la lavandería en Quehueriono y no se porque las mujeres no se enchufaron en ese proyecto, teníamos las tiendas de artesanías y tampoco lograron administrarlas. (J. Carvalho, comunicación personal, febrero 01, 2016)

Dos de las actividades desarrolladas las comunidades ubicadas en el río Shiripuno bajo, tuvieron acogida entre sus habitantes y son ejemplo de éxito. El centro de interpretación de la comunidad de Apaika y el área de camping de la comunidad Nenkepade. Ambas actividades generan empleo y recursos económicos para la población local. (J. Carvalho, comunicación personal, febrero 01, 2016)

El centro de interpretación de Apaika fue creado por Tropic con paneles informativos; Nenkepare camp es una historia de éxito porque nace gracias al Huao Lodge y que ahora tiene su propia clientela. No crece por la inestabilidad de los líderes de la comunidad, debido a que se llega a acuerdos y no se cumplen. Es un mal retorno a la inversión. (J. Carvalho, comunicación personal, febrero 01, 2016)

- Procesos y políticas laborales

El Huaorani Ecolodge no cuenta con políticas documentadas sobre las condiciones laborales de sus empleados. Sin embargo mantienen procesos de manejo operacional que fueron diseñados en el Plan de Manejo (Rodriguez, 2004).

Las políticas sobre la administración, mercadeo, uso de ingresos económicos del Ecolodge se encuentran descritos en el Convenio de Manejo Ecoturístico (Asociación Turística de Quehueriono, 2014).

Sin embargo de acuerdo a lo mencionado en la entrevista con el gerente general de Tropic, las condiciones laborales de los empleados del Ecolodge han sido acordadas verbalmente entre la Asociación y Tropic en asamblea general y previa la apertura del Ecolodge. Entre las condiciones que son parte del acuerdo verbal están:

1. Puestos de trabajo y responsabilidades
2. Salarios acorde a la situación económica del Ecolodge (a ser revisados y ajustados anualmente)
3. Porcentaje de empleados Huaorani (el 85% del personal es local, únicamente el administrador no es de origen Huaorani)

El sistema de trabajo acordado es rotativo, en la entrevista Jascivan Carvalho mencionó que este sistema permite la distribución equitativa de los beneficios económicos entre la población local. Se consideró el comportamiento nómada de los Huaorani, cuya característica es no estar sujetos a una sola actividad y tener flexibilidad de tiempo. Se considera que el turismo no debe ser un sustituto del día a día de las comunidades sino una oportunidad de desarrollo. Los salarios fijados en el acuerdo son estandarizados entre los empleados con el fin de no crear jerarquías por la diferenciación económica. (J. Carvalho, comunicación personal, febrero 01, 2016)

No se han documentado políticas en contra de la discriminación por raza, religión, discapacidad u orientación sexual. El Huaorani Ecolodge se adapta a las condiciones de la cultura Huaorani y prioriza el respeto a las costumbres locales por lo que todos los Huaorani gozan de los mismos derechos y responsabilidades. En los últimos años en el Ecolodge se ha visto un incremento de la participación de la mujer Huaorani en distintos puestos de trabajo y perciben el mismo salario que el resto de los trabajadores. (R. Cadena, comunicación personal, enero 21, 2016)

Hay temas como reglas de comportamiento enfocadas al respeto de la cultura Huao. Existe un código de ética para los trabajadores y los encargados de socializar somos los administradores en reuniones con todos los empleados, siempre hacemos reuniones al iniciar una jornada de trabajo y se les da todas estas indicaciones. (G. Molina, comunicación personal, enero 21, 2016)

Existe un código de ética tanto para los trabajadores del Ecolodge y turistas que están descritos en el Manual Operativo. En este manual se indica los procesos de trabajo en cada área del Ecolodge, manejo y administración. También consta una sección de procedimientos en casos de emergencia. (S. Fiallos, comunicación personal, marzo 04, 2016)

En cuanto a beneficios para los trabajadores estipulados en el Código de Trabajo, el administrador Ricardo Cadena indica que el sistema rotativo de contratación no permite el acceso a ciertos derechos como por ejemplo: vacaciones pagadas, licencia de maternidad, etc. El seguro social es una de las debilidades del sistema de contratación, sin embargo existe la iniciativa de asegurar a las familias Huaorani a través del Seguro Social Campesino. (R. Cadena, comunicación personal, enero 21, 2016)

3.1.3 Turista

- Información previa y durante la visita sobre la cultura Huaorani y en entorno ambiental

El 90% de los turistas entrevistados mencionan que recibieron información sustancial acerca de aspectos culturales como: localización geográfica, antecedentes de las comunidades Huaorani, ejemplos de palabras básicas en el idioma wao, información sobre aspectos naturales del bosque lluvioso como: temperatura, pluviosidad, tipo de plantas y animales que habitan el bosque. Toda la información fue recibida vía correo electrónico y previo a su arribo al Ecolodge. Además recibieron información general del Ecuador y un itinerario de actividades detallando las visitas y los posibles momentos de interacción con las comunidades locales. (D. Chollett, comunicación personal, enero 28, 2016)

Once I booked my trip to the jungle I received the description of the tour and three brochures by email, all of them full of information about vocabulary in wao language, some information about the communities and a map about the location. Also some recommendations about what to bring and wear because we'll spend few days in the rainforest. (D. Chollett, comunicación personal, enero 28, 2016)

- Normas de comportamiento

La mayoría de visitantes del Huaorani Ecolodge afirmaron que reciben información acerca de las normas de comportamiento antes y durante su estadía. La información sobre las normas de comportamiento es enviada por las agentes de ventas de Tropic en la ciudad de Quito, se distribuye vía correo electrónico una vez que se ha concretado las fechas de la visita. En estos documentos se detalla el código de ética que está enfocado al respeto de la cultura Huaorani y su territorio natural. (A. Kelly, comunicación personal, febrero 05, 2016) Las personas que desconocen sobre el código de ética mencionaron que no revisaron la información enviada de Tropic o que hubo dificultades con sus cuentas de correo electrónico.

Cristina from sales email me a file with some documents one of them was the pre-departure information, so there it was explained what was allow to bring and some things that can be inappropriate while we stayed in Huaorani area. (A. Kelly, comunicación personal, febrero 05, 2016)

Otra de las formas en las que se imparte las normas de comportamiento es a través de los guías naturalistas, que en sus indicaciones diarias proporcionan recomendaciones para un

trato apropiado hacia los Huaorani. Como lo explica Tracy Mosher, turista de Estados Unidos, ella recibió indicaciones acerca de que las fotografías a las personas en las comunidades deberá ser autorizado únicamente por ellos mismo. En el caso de donaciones no es recomendable obsequiar dulces a los niños debido al difícil acceso al cuidado dental, etc.

My guide explained some details that we should consider before our arrival, like we should ask permission before take any picture in the communities, also during our transfer from Quito he explained us that giving candies to the kids is not a good idea because they don't have any dentists or oral hygiene. (T. Mosher, comunicación personal, febrero 05, 2016)

- Motivación para el apoyo a la economía local

En un 100% los huéspedes mencionaron que la información impartida sobre la cultura Huaorani antes y durante su estadía en el Ecolodge es la mejor motivación que han recibido para ayudar con donaciones o mediante la compra de productos locales. Allan Ostrovsky un turista de Estados Unidos comenta que el se sintió motivado a colaborar con la escuela debido a que recibió la información sobre el programa AKINTA, promovido por Tropic como un medio para canalizar donaciones como material didáctico a estudiantes de la escuela en Quehueriono. (A. Ostrovsky, comunicación personal, enero 28, 2016)

Yes, I have received information about how to support the communities, so before we arrived in Ecuador I read about AKINTA, a program to donate books pencils, color pencils and other things for school. (A. Ostrovsky, comunicación personal, enero 28, 2016)

Mientras que Sabine Meyer de Suiza comenta que su mayor motivación es saber que el dinero que las mujeres obtienen por la venta de artesanías es de gran ayuda para la compra de cosas básicas, esta información la obtuvo durante su estadía en el Ecolodge. (S. Meyer, comunicación personal, febrero 05, 2016)

When we talk about the activities for the next day our guide always remaind us about all the handicrafts that we we'll see in the communities and those are made by the huaorani woman, and how the money can be so useful form them, to buy food, clothes or lots of sugar as I saw. But that really encourage me to help them. (S. Meyer, comunicación personal, febrero 05, 2016)

- Considera que el Huaorani Ecolodge maneja un turismo sostenible

De acuerdo con las entrevistas realizadas en el mes de Enero, el 100% de los entrevistados consideran que el Huaorani Ecolodge maneja un turismo sostenible. Como menciona Amanda Barrie turista de Inglaterra, considera que los Huaorani están involucrados 100% con el trabajo en el y que definitivamente Tropic alcanza los objetivos de sostenibilidad, incluso compara el trabajo que ella ha realizado con otras organizaciones en distintos continentes y resalta el valor del trabajo en el Huaorani Ecolodge.

You definitely achieve sustainable goals through ecotourism. The organizations I work with do the same projects mostly in Africa but this is really special because it works. I saw the Huaorani people being 100% involve in the tour and every person is very responsible about their jobs, I think that this is one of the best projects I've ever seen. (S. Meyer, comunicación personal, febrero 05, 2016)

Para Danielle Kelley turista de Estados Unidos, conocer al líder de la Asociación es un sueño hecho realidad debido a sus antecedentes como activista en contra de los petroleros. Respeta mucho el trabajo realizado y considera que no es sencillo para la población local encarar la globalización pero que Tropic hace algo importante para ayudarlos a preservar su bosque.

For me meeting Moi is a dream came true, I've read a lot about his fight against the Oilers and I respect what you are doing here, it is not easy for the locals to face globalization, but you really do something to support them to keep their forest. (A. Kelly, comunicación personal, febrero 05, 2016)

Antes de finalizar el viaje algunos de los entrevistados mencionaron desconocer la forma de contribuir con las comunidades locales, mientras que la mayoría de los entrevistados comentan que la mejor forma de apoyar al Ecolodge es contar sus experiencias a otros viajeros en su país de origen y de esta forma promocionar el destino Huaorani.

3.1.4 Resultados de las entrevistas

Tabla 4. Resultados de las entrevistas a turistas

PREGUNTAS	SI		NO		OBSERVACIONES
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
¿Recibió información substancial acerca del Huao Lodge, la cultura Huaorani, condiciones naturales previa su llegada al Ecuador?	18	90%	2	10%	Información vía email previo su arribo a Ecuador
¿Dentro de la información recibida, se detallan normas sobre comportamiento en una zona habitada por una etnia indígena como los Huaorani?	15	75%	5	25%	Las respuestas negativas afirman no haber revisado la información enviada a sus correos electrónicos o no les llegó a tiempo
¿Durante su estadía en el Huao Lodge ha recibido mayor información acerca de actividades que le permitan interactuar con la cultura local?	20	100%	-	-	Información diaria
¿Al visitar a las comunidades se ha sentido motivado por parte del personal del Huao Lodge para colaborar económicamente con la comunidad local? Por ejemplo: compra de artesanías o productos locales.	20	100%	-	-	A través de las explicaciones de los guías sienten motivación
¿Considera que el Huao Lodge maneja un turismo sostenible?	20	100%	-	-	Se considera que el trabajo con las comunidades es muy bien coordinado
¿Se le ha ofrecido información acerca de las comunidades que ha visitado y oportunidades para aportar en beneficio de ellas?	17	85%	3	15%	La mayoría coincide en que contar la experiencia en el Ecolodge ayudaría a incrementar el número de visitantes

Elaborado por: El Autor

Tabla 5. Resultados de las entrevistas a miembros de las comunidades

PREGUNTAS	SI		NO		OBSERVACIONES
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
¿Antes de la apertura del lodge, Tropic les informó sobre el turismo, sus características, actividades y posibles cambios positivos y/o negativos para los miembros de las comunidades?	24	86%	4	14%	Las personas que contestaron negativamente viven hace poco tiempo en el área y no fueron parte del proceso de construcción del Ecolodge.
¿Actualmente Tropic le informa acerca de las actividades del Huao Lodge que influyan directamente en su comunidad?	22	79%	6	21%	La comunicación sobre actividades es transmitida por los administradores
Con qué frecuencia mantiene la comunicación? Mensual Trimestral Semestral Anual	10 - - 6	36% - - 21%	12	43%	La mayoría considera que la comunicación con la gerencia general ha disminuido drásticamente en los últimos años
¿Considera usted que su comunidad tiene apoyo de Tropic?	16	57%	12	43%	La mayoría coincide en que el apoyo es a través del trabajo por el turismo
¿Ha existido problemas entre Tropic y la comunidad local?	28	100%			
¿Conoce cómo se llevó a cabo el proceso de zonificación del área?	18	64%	10	36%	Lo entrevistados que mencionaron si participaron en el proceso de zonificación
Conoce cuántas zonas dividen al área y cuáles son las restricciones de uso para la comunidad establecidas dentro de esta zonificación.	20	71%	8	29%	Se reconocen principalmente dos zonas: conservación y comunidad
¿Desde la apertura del Huao Lodge, considera que usted y su familia pueden utilizar los recursos de la forma tradicional en las áreas zonificadas? Río Shiripuno	28	100%			Reconocen que: tienen derecho al uso y que el territorio les pertenece

Bosque Primario Caminos vecinales					
¿Desde que inició el turismo en la zona puede practicar sus actividades tradicionales? Cacería Pesca Agricultura Viaje en canoa Caminatas en el bosque	28	100%			Todos practican las actividades mencionadas, reconocen que no deben cazar en área de conservación pero a pesar de la zonificación sí realizan esta actividad debido a necesidad de alimento
¿Conoce si existe algún proyecto o actividad en su comunidad que ayude a mejorar la economía local?	20	71%	8	29%	Proyecto con el Gobierno local
¿Ha existido alguna iniciativa acerca de actividades económicas por parte del Gobierno nacional o local?	20	71%	8	29%	Donación de cabañas y canoas de fibra por el Gobierno provincial
¿Ha trabajado en el Huao Lodge?	19	68%	9	32%	

Elaborado por: El Autor

3.2 Identificación de criterios

La Norma GER establece una serie de criterios dentro de un componente que permiten un manejo sostenible de la actividad turística.

Para este trabajo de investigación se tomó uno de los cuatro componentes que presenta esta certificación, el componente Comunidad, dentro de este componente se establecen diferentes criterios relacionados a los principios:

1. Relaciones comunitarias
2. Beneficios económicos y sociales
3. Condiciones de trabajo

3.2.1 Relaciones comunitarias

Dentro de este principio se identifican cinco criterios relacionados a la importancia de mantener relaciones cordiales con las comunidades locales a través de:

- Un conocimiento pleno sobre la cultura local: este criterio permite a la empresa turística interactuar de forma apropiada con las comunidades locales, respeto a la cultura local con el fin de evitar un alto impacto social.
- Una relación cordial y comunicación frecuente entre los actores principales: ayudará a establecer acuerdos para desarrollar un turismo sostenible, entendimiento de posibles necesidades, solución de conflictos.
- Respeto a los derechos tradicionales de la población local sobre la tierra y recursos naturales: permitirá establecer una zonificación que identifique áreas de uso específico, donde la población local no modifique su forma tradicional de vivir.

3.2.2 Beneficios económicos y sociales

Este principio propone siete criterios que se enfocan al bienestar socioeconómico de las comunidades:

- Conocimiento de los posibles impactos producidos por el turismo y la implementación de medidas que los prevengan y mitiguen, en especial aquellos que afecten los recursos utilizados por las comunidades locales.
- Desarrollo de emprendimientos económicos que beneficie a la población local a través de actividades sostenibles, surgimiento de pequeñas empresas, apoyaría al desarrollo sociocultural de la población local a través de alternativas sostenibles.
- Apoyo continuo por parte de los visitantes hacia las comunidades: permite un intercambio cultural, beneficios económicos al adquirir productos locales.
- Preferencia a la población local para el empleo en el Huaorani Lodge: esto aporta a mantener una buena relación entre el lodge y los Huaorani, beneficios directos, turismo comunitario efectivo.

3.2.3 Condiciones de trabajo

Debido a que el ecolodge trabajaba con las comunidades locales, la certificación GER propone que se cumplan doce criterios que beneficien a los trabajadores:

- Condiciones de empleo documentadas: donde se describan derechos de los trabajadores, principios en contra de la discriminación por raza, orientación sexual, entre otros. El respeto a estos derechos brinda un buen ambiente y seguridad para los empleados.
- Guía para la conducta ética de los trabajadores dentro del ecolodge: esto permite un ambiente de trabajo bajo normas de respeto mutuo.

- Políticas de contratación escritas: donde se estipule rangos de salario, vacaciones, entre otros, de esta forma se exige derechos a favor de los trabajadores.

3.3 Estado del cumplimiento de procesos acorde a los criterios de la certificación GER

En la investigación de campo se determinó que en el Huaorani Ecolodge hay procesos que presentan diferente niveles de cumplimiento en referencia a los criterios de la certificación GER. A continuación se describe los niveles de cumplimiento para:

3.3.1 Nivel de cumplimiento para el principio relaciones comunitarias

En este principio se encontró que los criterios 1.1.1 y 1.1.4 disponen de procesos e indicadores y su cumplimiento es de nivel 3 (cumplimiento total), los procesos para los criterios 1.1.2 y 1.2.3 están en marcha y necesitan ser mejorados por lo tanto su cumplimiento es de nivel 2 (necesita atención), mientras que para el criterio 1.1.4 no se registra ningún proceso su cumplimiento es de nivel 1 (necesita atención urgente). Para los procesos que necesitan ser mejorados se describen las debilidades encontradas en la columna de observaciones de la lista de cotejo (Tabla 6).

Tabla 6. Lista de cotejo: Relaciones comunitarias.

	CRITERIO	EVIDENCIAS	PUNTUACIÓN	OBSERVACIONES
1.1.1	El GER® tendrá claramente definido un buen conocimiento de la comunidad que se ve afectada o sus actividades afectadas, y deberán mantener información actualizada sobre la misma.	Proceso Actual: Se realizó el proyecto para el desarrollo del turismo en el territorio Huaorani donde participaron las comunidades Indicador: Documento: Establecimiento de Condiciones para una Operación Ecoturística de Base Comunitaria en la Comunidad Huaorani de Quehueri-ono. Convenio de operación turística entre la Asociación Quehueriono y Tropic aprobado y firmado en Febrero del 2014 (validez de 10 años)	3	
1.1.2	El GER® deberá mantener una comunicación regular con la comunidad, incluido el suministro de información actualizada sobre las actividades o cambios planificados que pueden tener efecto positivo o negativo en la comunidad.	Proceso Actual: Asamblea anual celebrada en el mes de Junio de cada año, comunicados a través de los dos administradores del lodge con los empleados y los miembros de la Asociación Quehueriono. Comunicación semanal entre el líder de la MOI y Jascivan representante de Tropic. Indicadores: Acta firmada por los asistentes de la última asamblea celebrada en Junio, 01, 2015	2	No existe evidencia de la comunicación que se mantiene con MOI, ni registros de la comunicación que mantienen los administradores con las comunidades. No existe una persona que realice este contacto entre Tropic y las comunidades.
1.1.3	El GER® deberá mantener relaciones cordiales, armoniosas y de apoyo mutuo con la comunidad local.	Proceso Actual: La generación de empleo en el lodge y en el campamento como apoyo directo a su bienestar económico y social. Indicadores: entrevistas a la comunidad.	2	Varias personas de la comunidad manifiestan que el apoyo de Tropic ha disminuido con los años, las aportaciones a la escuela son casi nulas de acuerdo a los entrevistados
1.1.4	El GER® deberá mantener una comunicación regular con los representantes de las autoridades públicas pertinentes a la escala y la frecuencia adecuadas para el tamaño y el tipo o el destino.	Proceso Actual: Existe una escasa comunicación con autoridades, Tropic mantiene comunicación como operador Indicadores: No hay evidencia de comunicación	1	No existen documentos que evidencien comunicación
1.1.5	El GER® respetará el acceso y uso de los derechos tradicionales de los grupos y de los habitantes de la comunidad local, incluido el acceso tradicionalmente establecido para los medios de vida, incluyendo la tierra y el uso de los recursos acuáticos, los derechos de paso, el transporte y la vivienda.	Proceso Actual: Proceso de zonificación participativo, los miembros de la Asociación delimitaron zonas de uso humano y zonas de conservación. Indicadores: Mapeo comunitario, mapas actualizados sobre zonificación, convenio firmado por la Asociación y Tropic.	3	

Elaborado por: La Autora (Formato Tabla 6 acorde la certificación GER)

3.3.2 Nivel de cumplimiento para el principio beneficios económicos y sociales

En este principio se identificó procesos e indicadores para los criterios 2.2, 2.3 y 2.6 y su cumplimiento es de nivel 3 (cumplimiento total), existen procesos para los criterios 2.1, 2.4 y 2.5 pero necesitan ser mejorados y su cumplimiento es de nivel 2 (necesitan atención). Las debilidades de los criterios que requieren atención se reflejan en la columna de observaciones. (Tabla 7).

Tabla 7. Lista de cotejo: Beneficios Económicos y Sociales

	CRITERIO	EVIDENCIAS	PUNTUACIÓN	OBSERVACIONES
2.1	El GER® deberá tener un conocimiento preciso y completo de sus posibles impactos en la comunidad local, en particular sobre la disponibilidad y la calidad de los recursos y servicios como el agua, el suelo, la educación, la salud, el saneamiento y la tenencia de la tierra.	Proceso Actual: Conocimiento del plan de manejo que establece la aplicación de la metodología LCA Indicadores: Establecimiento de Condiciones para una Operación Ecoturística de Base Comunitaria en la Comunidad Huaorani de Quehueri-ono. p.81	2	No se han realizado estudios, de acuerdo a las entrevistas la comunidad no ve impactos negativos en la disponibilidad de recursos, necesario levantar información que evidencie las mejoras gracias al turismo
2.2	El GER® deberá prevenir y en su caso mitigar los impactos negativos identificados de sus actividades para el bienestar de la comunidad.	Proceso Actual: Cláusula 7, Convenio. Establecer y mantener altos estándares de calidad a través de verificaciones de turismo sostenible e impulsar proyectos de conservación que evalúen impactos positivos de la operación turística en el territorio. Indicadores: metodología LCA, descritos en el documento: Establecimiento de Condiciones para una Operación Ecoturística de Base Comunitaria en la Comunidad Huaorani de Quehueri-ono. p.81	3	
2.3	El GER® en colaboración con las comunidades locales, buscará identificar y desarrollar oportunidades o diseñar proyectos para mejorar y aumentar oportunidades de bienestar social y económicas para la comunidad. Esto debe hacerse en colaboración con la comunidad local incluyendo a las partes interesadas, como las autoridades públicas y las organizaciones no gubernamentales activas en la zona.	Proceso Actual: Apoyo a emprendimientos locales relacionados con el turismo. Indicadores: Camping Nenkepade, Centro de Interpretación Apaika, gestión de donaciones por parte de ONG's de equipamiento para el campamento Nenkepade, paneles solares para el ecolodge	3	

2.4	El GER® contribuirá conscientemente al desarrollo de pequeñas empresas locales, de una cadena de sostenible de suplementos sobre todo si se encuentran en países en desarrollo, con el fin de empoderar a la comunidad y hacerla participar activamente en una economía productivo.	Proceso Actual: Como parte del modelo de operación turística: existen 4 fuentes de desarrollo local. Indicadores: 1. Empleo en el Ecolodge y campamento Nenkepade. 2. Compra de productos como: plátano, yuca, frutas. 3. Venta de artesanías. 4. Alquiler de transporte fluvial.	2	
2.5	El GER® supervisará el impacto de sus actividades y esfuerzos para mejorar el bienestar socioeconómico de la comunidad	Proceso Actual: Establecimiento de lineamientos para supervisar los impactos producidos por el turismo. Indicadores: Código de conducta en el territorio Huaorani para los visitantes. Manual para el manejo de desechos sólidos, aguas negras y grises. Aprovechamiento de recursos naturales.	2	Es necesario plan de seguimiento para monitorear las actividades
2.6	El GER® deberá buscar formas que permita a los visitantes apoyar la economía local, motivando a los huéspedes a comprar bienes y servicios a nivel local o de facilitar su participación en eventos organizados por grupos comunitarios locales.	Proceso Actual: Proporcionar información para los visitantes del Huaorani Ecolodge sobre aspectos naturales y culturales y formas de apoyar la economía local, antes, durante y después de su visita. Indicadores: Pre-departure information, Explorer's Guide, Interesting Things you May See, or Hear, or Smell	3	
2.7	El GER® dará preferencia a la población local para el empleo, cuando sea posible, incluyendo puestos directivos.	Proceso Actual: El 85% de los empleados que trabajan en cada grupo de visitante en el Huaorani Ecolodge pertenecen a las comunidades Huaorani. Indicadores: número de personas de diferentes comunidades contratadas	2	Evidenciar con registros de pago a empleados

Elaborado por: La Autora (Formato Tabla 7 acorde la certificación GER)

3.3.3 Nivel de cumplimiento para el principio condiciones laborales

En este principio se encontró que los siguientes criterios: 3.3, 3.8, 3.9 y 3.12 disponen de procesos e indicadores y su cumplimiento es de nivel 3 (cumplimiento total), los criterios 3.1, 3.2, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.10 y 3.11 tienen procesos que están en marcha y necesitan ser mejorados por lo tanto su cumplimiento es de nivel 2 (necesitan atención). Las debilidades de los criterios que requieren atención se reflejan en la columna de observaciones. (Tabla 8)

Tabla 8. Lista de cotejo: Condiciones laborales

	CRITERIO	EVIDENCIAS	PUNTUACIÓN	OBSERVACIONES
3.1	El GER® deberá seguir las prácticas de contratación en base a la igualdad de oportunidades. Tendrá políticas documentadas donde se reflejen los principios de compromiso con el reconocimiento de la negociación colectiva, evitar el trabajo forzoso, comercial, sexual o cualquier otra forma de explotación; el acoso, el trabajo infantil y la discriminación.	Para el reconocimiento, deberá existir una política de contratación documentada e implementada que refleje el compromiso del destino con los principios establecidos en este criterio. Esto también incluye el compromiso por escrito y su aplicación contra el trabajo forzoso, el trabajo infantil y la discriminación. Violaciones observadas a estos principios normalmente impiden el reconocimiento.	2	No existen la política documentadas, solicitar registros y recibos de pago a los empleados, acuerdo con el colegio.
3.2	El GER® no discriminará por razones de género, orientación sexual, raza, religión o discapacidad física o mental. El GER® velará por la equidad de género entre su personal.	Proceso Actual: En la contratación del personal se considera el respeto a la cultura Huaorani sin discriminación de condiciones, hombres y mujeres tienen igualdad de oportunidades para trabajar en el ecolodge. Indicadores: número de empleados contratados, mujeres, origen étnico, etc.	2	
3.3	El GER® tendrá una guía escrita para la conducta ética de su personal y evitar la corrupción.	Proceso Actual: El código de ética es impartido por los administradores a cada empleado en reuniones generales antes de iniciar el trabajo en el ecolodge. Indicadores: Existe un código de ética fue desarrollado en un taller participativo con 16 miembros de la comunidad de Quehueri-ono, que consta en el documento Establecimiento de condiciones para una	3	actualizar y levantar evidencias de la socialización

		Operación Ecoturística de Base Comunitaria en la Comunidad Quehueri-ono.		
3.4	El personal será tratado con respeto y dignidad en todo tiempo y alineado con los requerimientos y guías nacionales e internacionales, siguiendo un alto nivel de requisitos.	Para el reconocimiento, no debería haber ninguna evidencia de incumplimiento de las normas aceptadas a nivel internacional en relación con este criterio	2	No existe evidencia
3.5	El GER® tendrá documentadas las condiciones de empleo para el personal incluyendo principios para determinar rangos de salario, la provisión de beneficios tales como seguro, el tiempo de trabajo, compensación por horas extras, vacaciones pagadas y el tiempo de vacaciones, términos de licencia especial, como la licencia de maternidad. Los términos de empleo estarán a disposición de todo el personal en todo momento y se aplican en la práctica.	Proceso Actual: Las condiciones de trabajo se acordaron con la Asociación previo la apertura del lodge, rangos de salarios y beneficios han sido establecidos por la Asociación y Tropic en asamblea. Indicadores: Convenio verbal entre las partes	2	Es necesario documentar las políticas laborales
3.6	El GER® deberá proporcionar salarios dignos justos para el personal. Los salarios pagados deberán cumplir todos los requisitos legales y deberán cumplir o superar las normas locales y regionales vigentes en posiciones similares y las tareas de trabajo.	Proceso Actual: Los salarios son fijados acorde a la situación económica del lodge en mutuo acuerdo con la Asociación Quehueriono y se ajustan cada año a la realidad económica en asamblea. Existen puestos de trabajo establecidos para lo cual se ha capacitado a los empleados que han trabajado en el lodge. Indicadores: Convenio firmado cada año con la Asociación Quehueriono. Acta de asamblea donde se reajustan los sueldos acorde a la realidad económica del lodge.	2	Documentar en base a que se determinan los rangos de salarios y el acuerdo con la Asociación
3.7	El GER® pagará los salarios en su totalidad y en forma oportuna, a intervalos regulares no superiores a un mes. El GER® no podrá retener cualquier parte del salario fijo como medida disciplinaria, o por otras razones.	Proceso Actual: Los salarios son pagados en su totalidad al culminar cada tour, el pago lo realiza los administradores. Indicadores: Registros de pago de salarios firmados por los empleados.	2	Pedir registros de pago de salarios

3.8	<p>El GER® deberá asumir la responsabilidad de la presentación de los derechos, las tareas y responsabilidades de cada miembro del personal y de los trabajadores temporales, al momento de la contratación, y antes de que inicie sus funciones.</p> <p>El GER® garantizarán que las cláusulas documentadas estén de acuerdo con el personal y se revisen al menos una vez al año.</p>	<p>Proceso Actual: En el Huaorani Ecolodge el administrador es el responsable de proporcionar la información sobre responsabilidades, derechos, tareas que el empleado debe cumplir.</p> <p>Indicadores: Reunión entre el administrador y los empleados del Ecolodge antes de iniciar la operación turística.</p>	3	
3.9	<p>El GER® empleará mismas normas a su personal temporal como para su personal en permanente con los salarios mínimos, el tratamiento y la falta de discriminación.</p>	<p>Proceso Actual: Todos los empleados que laboran en el lodge en cada grupo de visitantes deben conocer sus obligaciones, monto de salario a ser adquirido, actividades y responsabilidades.</p> <p>Indicadores: organización de grupos de trabajo por parte del administrador.</p>	3	
3.10	<p>El GER® debe tener procedimientos de salud y seguridad claras y proporcionará todo el equipo de protección al personal, herramientas y otros equipos, así como entrenamientos regulares pertinentes para garantizar la seguridad de los huéspedes y el personal como el bienestar físico y emocional en el cumplimiento de las tareas asignadas.</p>	<p>Procesos Actuales: Existen puestos de trabajo definidos en el Huaorani Ecolodge, cada área está provista de los materiales necesarios para desarrollar las actividades.</p> <p>Indicadores: Manual de operaciones del hotel.</p>	2	
3.11	<p>El GER® dispondrá de un mecanismo formal que permita al personal permanente y temporal reportar quejas sin temor a la intimidación y con la confianza de que la información llegue al nivel que corresponda y será considerado y respondido en forma adecuada .</p>	<p>Procesos Actuales: El administrador es el encargado de receptor todas las inquietudes y/o quejas de los empleados y los miembros de las comunidades, resolución de problemas.</p> <p>Indicadores: Bitácora de administración</p>	2	
3.12	<p>El GER® deberá identificar, en consulta con los trabajadores, las necesidades de formación del personal y trabajadores temporales, pondrá en práctica un plan de formación pertinente con el objetivo de construir continuamente las habilidades de sus empleados para que puedan tener mayores responsabilidades.</p>	<p>Procesos Actuales: Capacitación constante en el lugar de trabajo, los administradores y expertos (ocasionales).</p> <p>Indicadores: Capacitación al personal en el área de cocina y camarería</p>	3	Falta evidenciar la capacitación

Elaborado por: La Autora (Formato Tabla 8 acorde la certificación GER)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LA BRECHA AL LOGRO DE ESTÁNDARES DE LA CERTIFICACIÓN GER USANDO LA METODOLOGÍA “ANÁLISIS GAP”

El análisis GAP establece cuantitativamente la brecha existente entre la situación actual de los criterios del componente comunidad versus la situación deseada de acuerdo a la certificación GER. A continuación la Tabla 9 podemos observar que para el principio Relaciones Comunitarias se debe cumplir con 5 criterios de estos 2 se cumplen en su totalidad 2 necesitan atención y 1 no se cumple. Para el principio Beneficios Económicos y Sociales se requieren 7 criterios, de estos 3 se cumplen y 4 requieren atención. Para el principio Condiciones Laborales se requieren 12 criterios de los cuales 4 se cumplen y 8 criterios necesitan atención. Estos resultados en relación al número total de criterios (24) tenemos que el porcentaje de cumplimiento corresponde a:

- El 37,5% que corresponde a 9 criterios cumplidos tienen calificación 3.
- El 58,3% que corresponde a 14 criterios que requieren atención tienen calificación 2.
- El 4,2% que corresponde a 1 criterio que no se cumple y requiere atención urgente tiene una calificación 1.

Empleando los porcentajes que indican el nivel de cumplimiento para cada principio se calcula la brecha existente. En la siguiente Tabla 10 se refleja la brecha (porcentaje de no cumplimiento) entre la situación actual del Huaorani Ecolodge y la situación deseada que es el cumplimiento del 100% de criterios de la certificación GER.

La brecha se calculó a partir de los resultados obtenidos en el análisis GAP, restando del 100% (total 24 criterios) del cumplimiento de criterios (GER) el porcentaje correspondiente a los criterios de cumplimiento nivel 3 que es el 37,5% (total 9 criterios).

Como resultado la brecha existente es del 62,5% con un total 15 criterios que requieren ser mejorados o implementados. (Tabla 10)

Tabla 9. Porcentaje actual de cumplimiento de criterios del componente comunidad por el Huorani Ecologde

	PRINCIPIOS	# DE CRITERIOS GER	% DE CRITERIOS EN RELACIÓN AL TOTAL	# DE CRITERIOS CUMPLIDOS	% DE CRITERIOS CUMPLIDOS	# DE CRITERIOS QUE NECESITAN ATENCIÓN	% DE CRITERIOS QUE NECESITAN ATENCIÓN	# DE CRITERIOS NO CUMPLIDOS	% DE CRITERIOS NO CUMPLIDOS
PRINCIPIO 1. RELACIONES COMUNITARIAS	El destino deberá mantener una comunicación regular con los representantes y las personas que son responsables ante la comunidad local con el fin de mejorar el entendimiento mutuo, el respeto, la colaboración y la paz.	5	21%	2	8.33%	2	8.3%	1	4.17%
PRINCIPIO 2. BENEFICIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES	El GER® evitará cualquier impacto negativo de sus operaciones en el contexto socio-económico de la comunidad local y deberá continuamente buscar el mejoramiento del bienestar económico y social, identificando regularmente formas de colaboración positiva, buscando oportunidades de sinergia y el apoyo a las actividades que mejoran el bienestar para la comunidad.	7	29%	3	12.5%	4	16.67%		
PRINCIPIO 3. CONDICIONES LABORALES	El GER® actuará y será reconocida como un empleador que ofrece un lugar de trabajo donde las personas son tratadas con dignidad, donde se prioriza su bienestar físico y emocional, donde se buscan oportunidades de desarrollo y donde reciben salarios dignos justos para mejorar su calidad de vida	12	50%	4	16.76%	8	33.3%		
	TOTAL	24	100%	9	37.5%	14	58.27%	1	4.2%

Elaborado por: La Autora

Tabla 10. Análisis GAP

SITUACIÓN ACTUAL	BRECHA EXISTENTE 62,5% (15 criterios)	SITUACIÓN DESEADA
TOTAL CUMPLIMIENTO 37,5% (9 criterios)		TOTAL CUMPLIMIENTO 100% (24 criterios)
NECESITA ATENCIÓN 58,3% (14 criterios)		
NECESITA ATENCIÓN URGENTE 4,17% (1 criterio)		

Elaborado por: La Autora

El análisis GAP reflejó que 14 criterios (58,3%) correspondientes a los principios de la norma GER se cumplen en un nivel bajo y requieren mejora, para 1 criterio (4,17%) no se registró procesos.

Para el cierre de la brecha del 62,5% y el logro de la situación deseada que es el cumplimiento del 100% de criterios, se diseñaron nuevos procesos y mejoraron los procesos existentes a través de estrategias en cada principio de la norma GER.

Entre los procesos propuestos propone mejorar las condiciones laborales para los trabajadores del Huaorani Ecolodge, debido a que se identificaron 8 criterios que deben ser mejorados para este principio. También se propone mejorar 4 procesos existentes relacionados con el bienestar económico y social. Finalmente se propone procesos que mejoren las relaciones comunitarias con énfasis en la comunicación; se sugiere la creación de procesos para el cumplimiento del criterio con respecto a la comunicación con autoridades locales. Esto permitirá al Ecolodge obtener la certificación GER en el componente comunidad.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN, OPERACIONALES Y DE COORDINACIÓN

5.1 Análisis causa-efecto

Para determinar las causas de las debilidades del componente comunidad en relación a los principios de la norma GER y efectos que estos provocan se empleó la herramienta árbol de problemas. (Figura 1).

Como resultado se determinaron tres falencias que más efectos negativos han causado en la gestión del Ecolodge:

1. Relaciones Comunitarias vulnerables: producida por la disminución de apoyo mutuo entre Tropic y la población local, y la insuficiente comunicación con las comunidades y con autoridades locales, ha generado conflicto entre ellos, como efectos negativos se identificaron desacuerdos para la toma de decisiones y el surgimiento del interés por implementar actividades extractivas.
2. No se aplica el sistema de evaluación de la gestión turística que refleje los beneficios o impactos negativos desde el turismo: falta de un mecanismo que determine las necesidades de la población local, no se han registrado nuevos emprendimientos para mejorar la situación socioeconómica. Como efectos negativos se evidenció el estancamiento en los proyectos de la población local y poca colaboración en el turismo.
3. Ausencia de políticas laborales documentadas: no existen lineamientos documentados por lo que los trabajadores no crean un compromiso para con el Ecolodge, como efecto se evidenció que ha afectado a la calidad del servicio proporcionado en el Ecolodge.

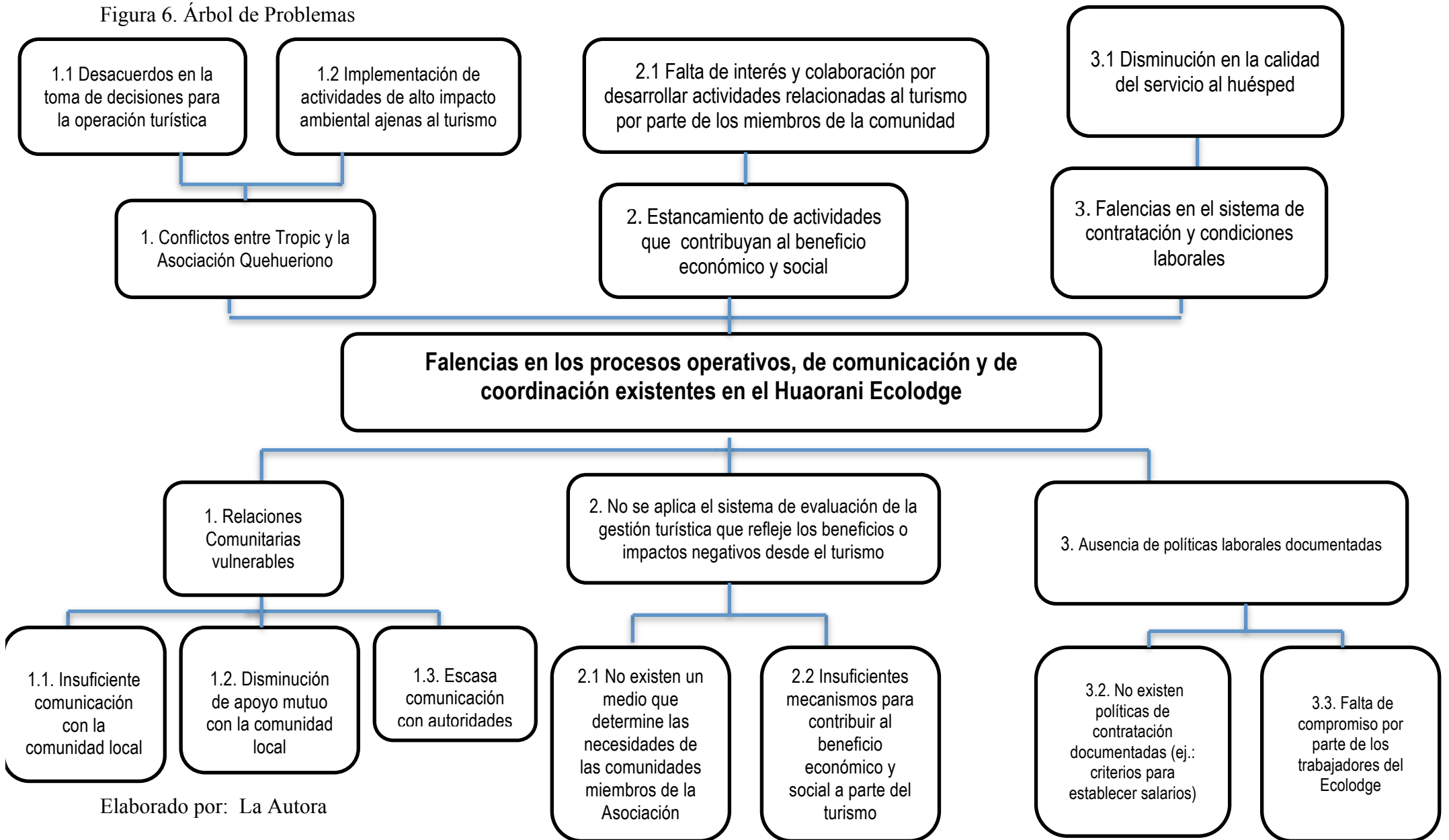
A partir del árbol de problemas se construye el árbol de objetivos que coloca las situaciones negativas en fase positiva, para mejorar las comunicaciones Ecolodge –

comunidades, potencializar los beneficios económicos y sociales para la población local y mejorar las condiciones laborales en el proyecto turístico.

Estrategias propuestas a partir del análisis causa – efecto

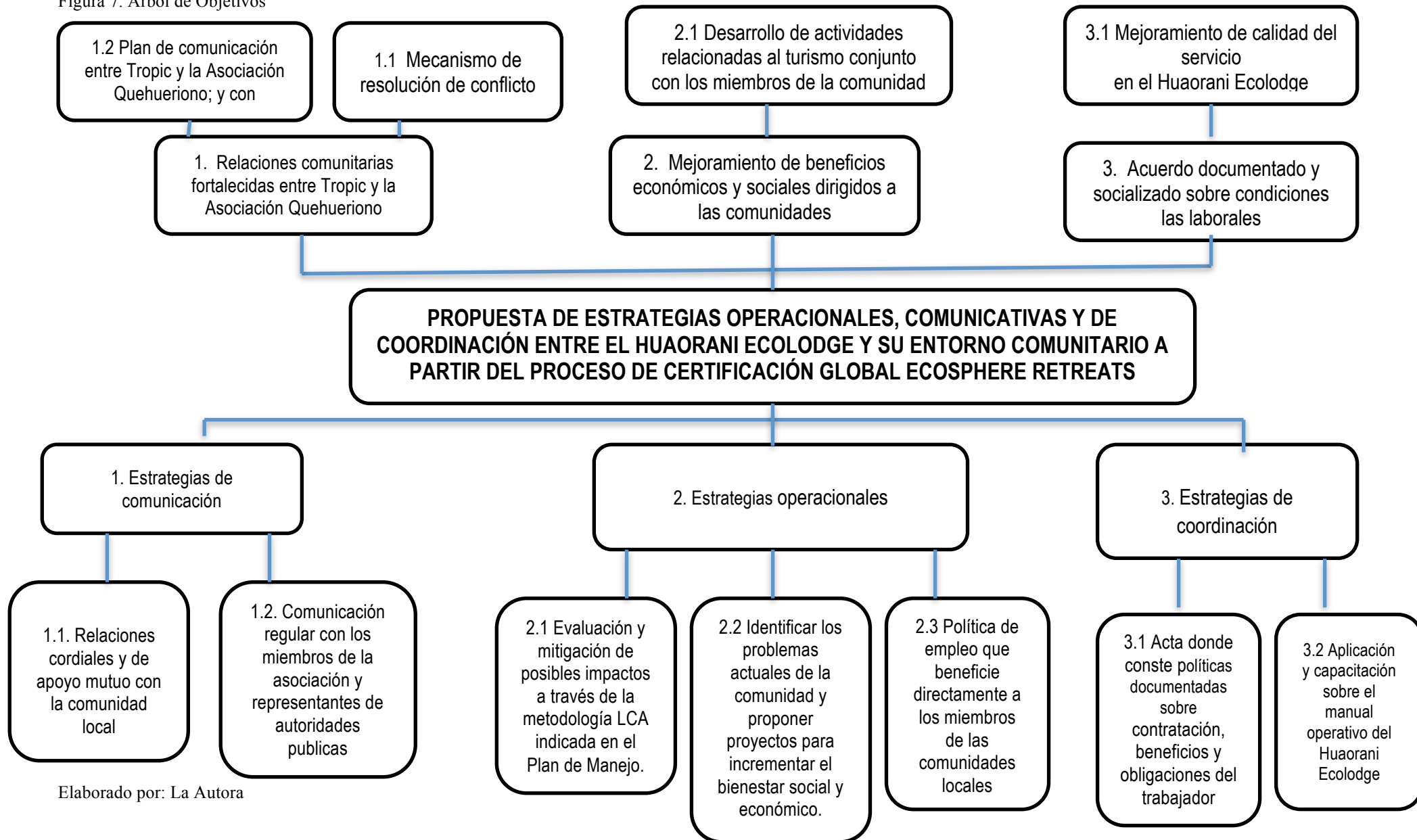
1. Estrategias de comunicación: el objetivo es lograr establecer relaciones comunitarias fortalecidas entre Tropic y la Asociación Quehueriono
2. Estrategias operacionales: el objetivo es mejorar los beneficios económicos y sociales dirigidos a las comunidades.
3. Estrategias de coordinación: tienen como objetivo generar un acuerdo documentado y socializarlo con las comunidades para mejorar las condiciones laborales. Esta estrategia contribuye a mejorar la calidad en el servicio del Ecolodge.

Figura 6. Árbol de Problemas



Elaborado por: La Autora

Figura 7. Árbol de Objetivos



Elaborado por: La Autora

5.2 Diseño de estrategias

Para el diseño final de estrategias se consideró los intereses futuros de las comunidades con un enfoque a la mejora de su situación socioeconómica.

A partir de un proceso participativo con los actores principales se desarrollaron estrategias para alcanzar el 100% de criterios que establece la norma GER y cerrar la brecha entre la situación actual y la situación deseada.

Se desarrollaron estrategias para cada principio donde se describe una serie de procesos y actividades a ejecutarse en un marco de tiempo, también se propone levantamiento de registros para cada uno de los procesos.

5.2.1 Estrategias de comunicación

Estas estrategias fortalecen las relaciones comunitarias a través de una comunicación más dinámica. Se plantean medidas como la evaluación de la gestión de Tropic cada dos años, reuniones semestrales donde se recopilen novedades de relevancia para las comunidades locales. La estrategia descrita en la Tabla 8 se enfoca a la prevención y resolución de conflictos mediante el diálogo y acuerdos.

Tabla 11. Estrategias Comunicacionales

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO LABORAL Y BENEFICIO COMUNITARIO PRINCIPIO 1. RELACIONES COMUNITARIAS			
CRITERIO 1.1. El GER® tendrá claramente definido un buen conocimiento de la comunidad que se ve afectada o sus actividades afectadas, y deberán mantener información actualizada sobre la misma.	PRINCIPIO: 1. RELACIONES COMUNITARIAS		Elaborado por: Patricia Barberán
	PR CRIT 1.1	FECHA DE ELABORACIÓN:	Revisado y aprobado por:
VERSIÓN: 01 Fecha de aprobación o actualización:			
Proceso: 1. Determinar los actores principales que son influenciados por el Huaorani Ecolodge. 2. Levantar información sobre las comunidades (Por ejemplo: cultura Huaorani, localización geográfica, entorno natural, condiciones sociales y ambientales, actividades turísticas, zonificación del área y acuerdos establecidos entre la Asociación y Tropic. 3. Documentar toda la información recopilada en el proceso anterior. 4. Actualizar la información recopilada cada dos años, mediante entrevistas. 5. Socializar con la comunidad local, cada dos años los resultados de la actualización.			
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD:		Gerente General	
REGISTROS:		REG CRIT 1.1-1 Documento "Establecimiento de Condiciones para una Operación Ecoturística de Base Comunitaria en la Comunidad Huaorani de Quehuero-no. ", Mapa de zonificación de la Asociación Quehuero-no. REG CRIT 1.1-2 Informe de actualización 1 REG CRIT 1.1-3 Acta de socialización de actualización	

Elaborado por: La Autora

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO LABORAL Y BENEFICIO COMUNITARIO PRINCIPIO 1. RELACIONES COMUNITARIAS				
CRITERIO 1.2. El GER® deberá mantener una comunicación regular con la comunidad, incluido el suministro de información actualizada sobre las actividades o cambios planificados que pueden tener efecto positivo o negativo en la comunidad.	PRINCIPIO: 1. RELACIONES COMUNITARIAS		Elaborado por: Patricia Barberán	VERSIÓN: 01
	PR CRIT 1.2	FECHA DE ELABORACIÓN:	Revisado y aprobado por:	Fecha de aprobación o actualización:
<p>Proceso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer una reunión semestral con los dirigentes de las comunidades donde se informe sobre novedades acerca de la operación turística del ecolodge y de ser necesario mantener acuerdos escritos sobre las acciones a implementar. 2. Realizar una asamblea anual para informar sobre la situación económica del ecolodge, cambios significativos y cualquier actividad que tenga efectos sean positivos o negativos en las comunidades miembros de la Asociación Quehuero-no 3. Elaborar actas de las reuniones semestrales y anuales. 4. Mantener registros y fotografías de asistencia en cada reunión programada. <p>RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Administrador</p> <p>REGISTROS: REG CRIT 1.2-1-FECHA Oficio de convocatoria a reunión semestral REG CRIT 1.2-2- FECHA Oficio de convocatoria a asamblea anual REG CRIT 1.2-3-fecha Acta de reunión semestral/registro de asistencia REG CRIT 1.2-4-fecha Acta de reunión anual/registro de asistencia</p>				

Elaborado por: La Autora

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO LABORAL Y BENEFICIO COMUNITARIO PRINCIPIO 1. RELACIONES COMUNITARIAS				
CRITERIO 1.3. El GER® deberá mantener relaciones cordiales, armoniosas y de apoyo mutuo con la comunidad local.	PRINCIPIO: 1. RELACIONES COMUNITARIAS		Elaborado por: Patricia Barberán	VERSIÓN: 01
	PR CRIT 1.3	FECHA DE ELABORACIÓN:	Revisado y aprobado por:	Fecha de aprobación o actualización:
<p>Proceso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar la gestión de Tropic en base a la información recopilada en las actas de reuniones con el personal del ecolodge así como con las comunidades. 2. Realizar entrevistas cada dos años a los miembros de la Asociación Quehuero-no donde se investigue el nivel de satisfacción de las relaciones con Tropic. 3. Participación de un representante de la oficina central de Tropic en las reuniones semestrales con los líderes de las comunidades. 4. Proponer un mecanismo de resolución de conflictos a través de la mediación y diálogo con los actores principales si los resultados de la evaluación (literal 1 de este proceso) lo requiera. 5. Llevar registros de la resolución de conflictos. <p>RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Administrador</p> <p>REGISTROS: REG CRIT 1.3-1-FECHA Oficio de convocatoria a reunión semestral REG CRIT 1.3-2- FECHA Acta de reunión semestral REG CRIT 1.3-3-Registro de resolución de conflictos</p>				

Elaborado por: La Autora

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO LABORAL Y BENEFICIO COMUNITARIO			
PRINCIPIO 1. RELACIONES COMUNITARIAS			
CRITERIO 1.4. El GER® deberá mantener una comunicación regular con los representantes de las autoridades públicas pertinentes a la escala y la frecuencia adecuadas para el tamaño y el tipo o el destino.	PRINCIPIO: 1. RELACIONES COMUNITARIAS		Elaborado por: Patricia Barberán
	PR CRIT 1.4	FECHA DE ELABORACIÓN:	Revisado y aprobado por:
<p>Proceso:</p> <ol style="list-style-type: none"> Mantener los permisos de operación requeridos por el Ministerio de Turismo actualizados y vigentes para el correcto funcionamiento del establecimiento turístico. Informar semestralmente al Ministerio de turismo acerca de los logros del Huaorani Ecolodge en sus actividades de turismo comunitario para efectos de promoción y difusión. Establecer un plan de comunicación con autoridades locales, regionales, nacionales, ONG's, fundaciones, empresas públicas para motivar el apoyo en capacitación al personal del ecolodge en las distintas áreas y/o la cooperación en la ejecución de proyectos que ayuden a la gestión del lodge y al desarrollo comunitario. <p>RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Administrador</p> <p>REGISTROS: REG CRIT 1.4-1- Registro ANX CRIT 1.4-1 Plan de comunicación</p> <p>ANEXOS: ANX CRIT 1.4-2 Newsletter informativo</p>			

Elaborado por: La Autora

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO LABORAL Y BENEFICIO COMUNITARIO PRINCIPIO 1. RELACIONES COMUNITARIAS			
CRITERIO 1.5. El GER® respetará el acceso y uso de los derechos tradicionales de los grupos y de los habitantes de la comunidad local, incluido el acceso tradicionalmente establecido para los medios de vida, incluyendo la tierra y el uso de los recursos acuáticos, los derechos de paso, el transporte y la vivienda.	PRINCIPIO: 1. RELACIONES COMUNITARIAS		Elaborado por: Patricia Barberán
	PR CRIT 1.5	FECHA DE ELABORACIÓN:	Revisado y aprobado por:
VERSIÓN: 01 Fecha de aprobación o actualización:			
Proceso: 1. Realizar un proceso de zonificación participativo que establezca distintas zonas de aprovechamiento para la comunidad y turismo. 2. Elaborar un mapeo comunitario con la participación de hombres y mujeres donde establezcan las zonas utilizadas para la ejecución de sus actividades diarias como: abastecimiento de alimentos, agua, vivienda, transporte, sin afectar su estilo de vida tradicional. 3. La comunidad delimita una zona estricta de conservación donde se restringe actividades de cacería con el fin de que la fauna observada sea aprovechada como atractivo para el ecotourismo. 4. Socialización de la zonificación y firmas de acuerdo por parte de los actores principales. 5. Los mapas producto de este proceso de zonificación estarán disponibles en las 5 comunidades para conocimiento de todos los habitantes. 6. Dar seguimiento anual al respeto de la zonificación por parte de Tropic y las comunidades.			
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Administrador			
REGISTROS: REG CRIT 1.5-1- Registro de firmas de socialización y acuerdo de la zonificación. REG CRIT 1.5-2 Registro del seguimiento anual ANX CRIT 1.5-3 Mapeo comunitario ANX CRIT 1.5-4 Mapas de			
ANEXOS: zonificación			

Elaborado por: La Autora

5.2.2 Estrategias de operacionales

Se plantea el mejoramiento de las condiciones socioeconómicas a través de: potencializar emprendimientos existentes, creación de alternativas económicas, motivación a los visitantes para contribuir al desarrollo económico local. También se propone un monitoreo de los impactos producidos por el turismo y la aplicación del plan de manejo existente, cumplimiento de actividades permitidas y rediseño de aquellas que causen impactos negativos al entorno.

Tabla 12. Estrategias Operacionales

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO LABORAL Y BENEFICIO COMUNITARIO PRINCIPIO 2. BENEFICIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES			
CRITERIO 2.1. El GER® deberá tener un conocimiento preciso y completo de sus posibles impactos en la comunidad local, en particular sobre la disponibilidad y la calidad de los recursos y servicios como el agua, el suelo, la educación, la salud, el saneamiento y la tenencia de la tierra.	PRINCIPIO: 2. BENEFICIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES		Elaborado por: Patricia Barberán
	PR CRIT 2.1	FECHA DE ELABORACIÓN:	Revisado y aprobado por:
<p>Proceso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar las actividades permitidas descritas en el plan de manejo para cada de zona de uso. 2. Realizar una evaluación cada 5 años para monitorear el impacto producido por el turismo en las comunidades locales a través del empleo de la metodología LCA como indica el Plan de Manejo. 3. A partir de la información recopilada, determinar los impactos negativos más relevantes en los aspectos: calidad de recursos y servicios, agua, suelo, educación, salud, saneamiento, tenencia de tierra. 4. Documentar los posibles impactos existentes en el registro de administración del lodge así como en oficinas Tropic. 5. Dar seguimiento a las actividades de mayor impacto. <p>RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Administrador</p> <p>REGISTROS: REG CRIT 2.1-1-Registro de posibles impactos REG CRIT 1.5-2 Registro del seguimiento anual ANX CRIT 2.1-1 Establecimiento de Condiciones para una Operación Ecoturística de Base Comunitaria en la Comunidad Huaorani de Quehueri-ono. Pp. 82</p>			

Elaborado por: La Autora

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO LABORAL Y BENEFICIO COMUNITARIO PRINCIPIO 2. BENEFICIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES			
CRITERIO 2.2. El GER® deberá prevenir y en su caso mitigar los impactos negativos identificados de sus actividades para el bienestar de la comunidad.	PRINCIPIO: 2. BENEFICIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES		Elaborado por: Patricia Barberán
	PR CRIT 2.2	FECHA DE ELABORACIÓN:	Revisado y aprobado por:
VERSIÓN: 01 Fecha de aprobación o actualización:			
Proceso: 1. Cumplir con las actividades permitidas para cada zona establecida en el Plan de Manejo con el fin de prevenir y minimizar impactos negativos en perjuicio de las comunidades locales. 2. En el caso de identificar impactos negativos modificar las estrategias de manejo en cada zona delimitada para minimizar los impactos. 3. Registrar las nuevas estrategias de manejo con la aprobación de las comunidades locales.			
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Administrador			
REGISTROS: REG CRIT 2.2-1-Registro de nuevas estrategias de manejo ANX CRIT 2.2-1 Establecimiento de Condiciones para una			
ANEXOS: Operación Ecoturística de Base Comunitaria en la Comunidad Huaorani de Quehueri-ono. Pp. 82			

Elaborado por: La Autora

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO LABORAL Y BENEFICIO COMUNITARIO PRINCIPIO 2. BENEFICIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES			
CRITERIO 2.3. El GER® buscará identificar y desarrollar oportunidades o diseñar proyectos para mejorar y aumentar oportunidades de bienestar social y económicas para la comunidad. Esto debe hacerse en colaboración con la comunidad local incluyendo a las partes interesadas, como las autoridades públicas y las organizaciones no gubernamentales activas en la zona.	PRINCIPIO: 2. BENEFICIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES		Elaborado por: Patricia Barberán
	PR CRIT 2.3	FECHA DE ELABORACIÓN:	Revisado y aprobado por:
VERSIÓN: 01 Fecha de aprobación o actualización:			
Proceso: 1. Identificar los problemas actuales de la comunidad y proponer proyectos para incrementar el bienestar social y económico cada dos años. 2. Socializar y difundir el proyecto en el plan de comunicación anual. 3. Establecer y registrar acuerdos con las partes interesadas. 4. Búsqueda de financiamiento y ejecución			
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Administrador, Gerente General			
REGISTROS: REG CRIT 2.3-1-Registro de acuerdos			
ANEXOS: ANX CRIT 2.3-1 Plan de comunicación			

Elaborado por: La Autora

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO LABORAL Y BENEFICIO COMUNITARIO PRINCIPIO 2. BENEFICIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES			
CRITERIO 2.4.El GER® contribuirá conscientemente al desarrollo de pequeñas empresas locales, de una cadena de sostenible de suplementos sobre todo si se encuentran en países en desarrollo, con el fin de empoderar a la comunidad y hacerla participar activamente en una economía productivo.	PRINCIPIO: 2. BENEFICIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES		Elaborado por: Patricia Barberán
	PR CRIT 2.4	FECHA DE ELABORACIÓN:	Revisado y aprobado por:
VERSIÓN: 01 Fecha de aprobación o actualización:			
Proceso: <ol style="list-style-type: none"> 1. Continuar con el apoyo a las actividades turísticas desarrolladas en conjunto con Tropic y Huaorani Ecolodge por ejemplo Camping Nenkepade, Centro de Interpretación Apaika, compras de productos locales, empleo en el ecolodge y campamento, alquiler de transporte fluvial. 2. Empezar nuevas actividades turísticas que incluyan a las comunidades más lejanas y menos relacionadas con el Huaorani Ecolodge, comunidades Wentado y Kakataro. 3. Registrar el cumplimiento de los compromisos de Tropic con los proveedores de servicios antes mencionados: (pago de entradas al camping Nenkepade y Centro de interpretación, compras de productos locales, salarios y alquiler de canoas). <p> RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Administrador, Gerente General REGISTROS: REG CRIT 2.4-1- Registro de acuerdos ANEXOS: ANX CRIT 2.4-1 Plan de comunicación </p>			

Elaborado por: La Autora

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO LABORAL Y BENEFICIO COMUNITARIO PRINCIPIO 2. BENEFICIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES			
CRITERIO 2.5. El GER® deberá buscar formas que permita a los visitantes apoyar la economía local, motivando a los huéspedes a comprar bienes y servicios a nivel local o de facilitar su participación en eventos organizados por grupos comunitarios locales.	PRINCIPIO: 2. BENEFICIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES		Elaborado por: Patricia Barberán
	PR CRIT 2.5	FECHA DE ELABORACIÓN:	Revisado y aprobado por:
<p>VERSIÓN: 01</p> <p>Fecha de aprobación o actualización:</p>			
<p>Proceso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Motivar en los brochure promocionales a los visitantes del Huaorani Ecolodge a contribuir voluntariamente al apoyo de la economía de las comunidades locales. 2. Una vez en el ecolodge brindar charlas sobre sostenibilidad a través del ecoturismo, y proporcionar información en el campo sobre los esfuerzos que las comunidades locales han realizado por mejorar su calidad de vida. 3. Las donaciones que se reciben se canalizan para satisfacer las necesidades prioritarias establecidas en las reuniones anuales y/o semestrales. 4. Se retroalimenta al benefactor sobre el uso de las contribuciones realizadas. <p>RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Administrador, Gerente General, Guías Naturalistas</p> <p>REGISTROS: REG CRIT 2.5-1-Registro de donaciones</p> <p>ANEXOS: ANX CRIT 2.5-1 Pre-departure information ANX CRIT 2.5-2 Explorer’s Guide ANX CRIT 2.5-3 Interesting Things you May See, or Hear, or Smell.</p>			

Elaborado por: La Autora

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO LABORAL Y BENEFICIO COMUNITARIO PRINCIPIO 2. BENEFICIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES			
CRITERIO 2.6. El GER® dará preferencia a la población local para el empleo, cuando sea posible, incluyendo puestos directivos.	PRINCIPIO: 2. BENEFICIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES		Elaborado por: Patricia Barberán
	PR CRIT 2.6	FECHA DE ELABORACIÓN:	Revisado y aprobado por:
VERSIÓN: 01 Fecha de aprobación o actualización:			
Proceso: 1. Determinar una política de empleo que beneficie directamente a la población local e incluirla en el plan de manejo. 2. El proceso de contratación se regirá a la política de empleo descrita en el plan de manejo que requiere al menos el 65% de empleados de origen Huaorani. 3. Solamente el administrador de turno así como el guía naturalista bilingüe podrán ser de origen externo a las comunidades Huaorani. RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Administrador, Gerente General ANEXOS: ANX CRIT 2.6-1 Establecimiento de Condiciones para una Operación Ecoturística de Base Comunitaria en la Comunidad Huaorani de Quehueri-ono. Pp. 82			

Elaborado por: La Autora

5.2.3 Estrategias de coordinación

Considerando un alto respeto a la cultura Huaorani se propone la redacción y documentación de políticas para la contratación de los trabajadores del Huaorani Ecolodge.

Tabla 13. Estrategias de Coordinación

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO LABORAL Y BENEFICIO COMUNITARIO			
PRINCIPIO 3. CONDICIONES LABORALES			
<p>CRITERIO 3.1. El GER® deberá seguir las prácticas de contratación en base a la igualdad de oportunidades. Tendrá políticas documentadas donde se reflejen los principios de compromiso con el reconocimiento de la negociación colectiva, evitar el trabajo forzoso, comercial, sexual o cualquier otra forma de explotación; el acoso, el trabajo infantil y la discriminación.</p> <p>CRITERIO 3.2 El GER® no discriminará por razones de género, orientación sexual, raza, religión o discapacidad física o mental. El GER® velará por la equidad de género entre su personal.</p> <p>CRITERIO 3.5 El GER® tendrá documentadas las condiciones de empleo para el personal incluyendo principios para determinar rangos de salario, la provisión de beneficios tales como seguro, el tiempo de trabajo, compensación por horas extras, vacaciones pagadas y el tiempo de vacaciones, términos de licencia especial, como la licencia de maternidad. Los términos de empleo estarán a disposición de todo el personal en todo momento y se aplican en la práctica.</p> <p>CRITERIO 3.6. El GER® deberá proporcionar salarios dignos justos para el personal. Los salarios pagados deberán cumplir todos los requisitos legales y deberán cumplir o superar las normas locales y regionales vigentes en posiciones similares y las tareas de trabajo.</p> <p>CRITERIO 3.7. El GER® pagará los salarios en su totalidad y en forma oportuna, a intervalos regulares no superiores a un mes. El GER® no podrá retener cualquier parte del salario fijo como medida disciplinaria, o por otras razones.</p> <p>CRITERIO 3.9 El GER® empleará mismas normas a su personal temporal como para su personal en permanente con los salarios mínimos, el tratamiento y la falta de discriminación.</p>	<p>PRINCIPIO: 2. BENEFICIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES</p>	<p>Elaborado por: Patricia Barberán</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>
	<p>PR CRIT 3.1</p>	<p>FECHA DE ELABORACIÓN:</p>	<p>Revisado y aprobado por:</p>
<p>Proceso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema de contratación, rango de salarios y todo tipo de directrices a ser seguidas se alinean a la cultura Huaorani y a la protección de su estilo tradicional de vida. 2. El sistema de contratación, rangos de salarios y beneficios serán establecidos por la Asociación Quehueriono en Asamblea general con la participación de la mayoría de los miembros de las comunidades involucradas y representantes de Tropic. 3. Como un compromiso de lo descrito en asamblea referente al sistema de empleo en el Huaorani Ecolodge se firmará un acta donde se detalle: sistema de contratación rotativo para dar oportunidad de empleo a todos los miembros de las comunidades y no alterar su estilo de vida tradicional, rangos de salarios acorde a la realidad económica del lodge y ajustes anuales, puestos de trabajo, responsabilidades y derechos, inclusión de las mujeres Huaorani en el Huaorani Ecolodge. 4. Socialización de este acuerdo con los miembros de la Asociación Quehuerio-no y estará a disposición de los empleados en el ecolodge. 5. El número de empleados pertenecientes a las comunidades Huaorani corresponderá al menos al 65% del total de empleados trabajando en el lodge, de acuerdo a lo dispuesto en el Plan de Manejo. <p>RESPONSABLE: Administrador</p> <p>REGISTROS: REG CRIT 3.1-1-Acta de compromiso</p> <p>ANEXOS: REG CRIT 3.1 -2 Rodríguez 2004</p>			

Elaborado por: La Autora

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO LABORAL Y BENEFICIO COMUNITARIO PRINCIPIO 3. CONDICIONES LABORALES			
CRITERIO 3.3. El GER® tendrá una guía escrita para la conducta ética de su personal y evitar la corrupción. CRITERIO 3.4 El personal será tratado con respeto y dignidad en todo tiempo y alineado con los requerimientos y guías nacionales e internacionales, siguiendo un alto nivel de requisitos.	PRINCIPIO: 2. BENEFICIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES		Elaborado por: Patricia Barberán
	PR CRIT 3.3	FECHA DE ELABORACIÓN:	Revisado y aprobado por:
VERSIÓN: 01 Fecha de aprobación o actualización:			
Proceso: 1. Desarrollar un código de ética que contenga principios y normas de comportamiento para una apropiada convivencia basada en el respeto de derechos en el Huaorani Ecolodge. 2. Socializar este código de ética con todos los empleados y visitantes del Huaorani Ecolodge. 3. Evidenciar periódicamente el conocimiento del código de ética en el personal que labora en el Huaorani Ecolodge. 4. Establecer un proceso de mejora continua en las relaciones de respeto y dignidad entre las autoridades y trabajadores del Huaorani Ecolodge. RESPONSABLE: Administrador REGISTROS: REG CRIT 3.3-1- (fecha) Registro de firmas de personas parte de la socialización ANEXOS: ANX CRIT 3.3-1 “Establecimiento de Condiciones” Pp. 82 ANX CRIT 3.3-1 Código de ética			

Elaborado por: La Autora

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO LABORAL Y BENEFICIO COMUNITARIO PRINCIPIO 3. CONDICIONES LABORALES			
CRITERIO 3.8. El GER® deberá asumir la responsabilidad de la presentación de los derechos, las tareas y responsabilidades de cada miembro del personal y de los trabajadores temporales, al momento de la contratación, y antes de que inicie sus funciones. El GER® garantizarán que las cláusulas documentadas estén de acuerdo con el personal y se revisen al menos una vez al año.	PRINCIPIO: 2. BENEFICIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES		Elaborado por: Patricia Barberán
	PR CRIT 3.8	FECHA DE ELABORACIÓN:	Revisado y aprobado por:
VERSIÓN: 01 Fecha de aprobación o actualización:			
Proceso: 1. Desarrollar el Manual de Procesos Operativos, donde se describa las funciones, puestos y áreas de trabajo, responsabilidades de cada puesto de trabajo en el Huaorani Ecolodge. 2. Actualizar e incluir en el Manual de Procesos Operativos el acta de compromiso firmada por la Asociación donde se detallan condiciones de trabajo en el Huaorani Ecolodge. 3. Socializar el Manual de Procesos Operativos con cada empleado del Huaorani Ecolodge, y entrega de información descriptiva de las actividades a ejecutar previo al inicio de labores. 4. El Manual de Procesos Operativos estará a disposición de todos los empleados en el ecolodge. RESPONSABLE: Administrador REGISTROS: REG CRIT 3.8-1-(fecha) Registro de firmas de personas parte de la socialización ANEXOS: ANX CRIT 3.8-1 Manual de Procesos Operativos, versión 2, 2010			

Elaborado por: La Autora

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO LABORAL Y BENEFICIO COMUNITARIO PRINCIPIO 3. CONDICIONES LABORALES			
CRITERIO 3.10. El GER® debe tener procedimientos de salud y seguridad claras y proporcionará todo el equipo de protección al personal, herramientas y otros equipos, así como entrenamientos regulares pertinentes para garantizar la seguridad de los huéspedes y el personal como el bienestar físico y emocional en el cumplimiento de las tareas asignadas.	PRINCIPIO: 2. BENEFICIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES		Elaborado por: Patricia Barberán
	PR CRIT 3.10	FECHA DE ELABORACIÓN	Revisado y aprobado por: Fecha de aprobación o actualización:
<p>Proceso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar el Manual de Procesos Operativos, donde se describa un Plan de Evacuación en caso de emergencias. 2. Emplear el Manual de Procesos Operativos para capacitar al personal del Huaorani Ecolodge acerca de los procedimientos a seguir en caso de emergencias descrito en el Manual de Procesos Operativos. 3. Capacitación y simulacro 4. Evaluación de conocimiento sobre procesos de salud y seguridad <p>RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Administrador</p> <p>REGISTROS: REG CRIT 3.10-1-(fecha) Registro de firmas de personas parte de la capacitación y evaluación</p> <p>ANEXOS: ANX CRIT 3.10-1 Manual de Procesos Operativos, versión 2, 2010</p>			

Elaborado por: La Autora

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO LABORAL Y BENEFICIO COMUNITARIO PRINCIPIO 3. CONDICIONES LABORALES			
CRITERIO 3.11. El GER® dispondrá de un mecanismo formal que permita al personal permanente y temporal reportar quejas sin temor a la intimidación y con la confianza de que la información llegue al nivel que corresponda y será considerado y respondido en forma adecuada.	PRINCIPIO: 2. BENEFICIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES		Elaborado por: Patricia Barberán
	PR CRIT 3.11	FECHA DE ELABORACIÓN:	Revisado y aprobado por: Fecha de aprobación o actualización:
<p>Proceso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Crear un buzón de quejas. 3. Dar seguimiento a las inconformidades que pudieran presentar los empleados y encontrar soluciones a través de la mediación y diálogo. 4. Registrar estas inconformidades en la lista de novedades y actividades de la administración para su posterior reporte a Tropic <p>RESPONSABLE: Administrador</p> <p>REGISTROS: REG CRIT 3.11-1-(fecha) Registro de quejas</p> <p>ANEXOS: ANX CRIT 3.11-1 Formulario de quejas</p>			

Elaborado por: La Autora

ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO LABORAL Y BENEFICIO COMUNITARIO PRINCIPIO 3. CONDICIONES LABORALES			
CRITERIO 3.12 El GER® deberá identificar, en consulta con los trabajadores, las necesidades de formación del personal y trabajadores temporales, pondrá en práctica un plan de formación pertinente con el objetivo de construir continuamente las habilidades de sus empleados para que puedan tener mayores responsabilidades.	PRINCIPIO: 2. BENEFICIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES		Elaborado por: Patricia Barberán
	PR CRIT 3.12	FECHA DE ELABORACIÓN:	Revisado y aprobado por:
VERSIÓN: 01 Fecha de aprobación o actualización:			
Proceso: 1. Establecer un plan de capacitación dentro del Manual de Operaciones que abarque todas las áreas del ecolodge. 2. Evaluar el desempeño de las funciones de los empleados a través de los comentarios y puntuaciones emitidas por los visitantes del Huaorani Ecolodge. 3. A partir de las evaluaciones de los visitantes establecer que áreas requieren capacitación para fortalecer conocimientos y habilidades. 4. Consultar al personal sobre sus necesidades de capacitación para desarrollar de manera eficiente sus actividades. 5. Realizar un FODA sobre el personal cada dos años RESPONSABLE Administrador DE LA ACTIVIDAD: REGISTROS: REG CRIT 3.12-1-(fecha) Registro de firmas de cumplimiento de capacitación. ANEXOS: ANX CRIT 3.12-1 Manual de Procesos Operativos, Versión 02, Julio 2010 ANX CRIT 3.12-1 Hojas de comentarios para visitantes			

Elaborado por: La Autora

5.3 Validación de estrategias

Luego del diseño de estrategias de mejoramiento el día 26 de Abril del 2016 se realizó una presentación en la ciudad de Quito, dirigida a los actores principales del Huaorani Ecolodge, se firmó un acta de asistencia y de entrega oficial del presente estudio.

En la reunión se analizaron las estrategias planteadas, las principales observaciones fueron que algunos de los procesos propuestos existen en el estudio para la creación del Ecolodge y no se les dieron seguimiento.

Se identificó como necesidad prioritaria el fortalecer la comunicación entre las comunidades locales y Tropic. También se identificó la importancia de contar con una persona encargada de las relaciones comunitarias e implementación de las estrategias para cerrar la brecha determinada por la presente investigación.

Los actores principales han propuesto que la implementación de las estrategias debe ser establecida en un proceso participativo con la Asociación y Tropic, debe ser socializada en la asamblea general para que sea trabajada conjunto con los miembros de las comunidades.

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para evaluar la situación actual del Huaorani Ecolodge en el componente Comunidad, la primera actividad que se ejecutó fue la recolección de información en el Ecolodge y las oficinas de Tropic, empleando las técnicas de la observación y el uso de la lista de cotejo para identificar los procesos operativos desarrollados actualmente. La revisión documental permitió evidenciar la existencia de algunos procesos administrativos y operacionales enfocados al manejo del ecolodge, estos en su mayoría están incluidos y registrados en el plan de manejo del ecolodge y en el manual operativo. Sin embargo no se encontraron registros entorno a procesos comunicativos entre Tropic y la población local, ni sobre las actividades que benefician a las comunidades locales, como capacitación turística y creación de alternativas de desarrollo económico; tampoco se evidenció la existencia de un documento de políticas laborales.

Los registros encontrados en las oficinas de Tropic fueron insuficientes para determinar la situación actual del Ecolodge en relación a los principios y los criterios establecidos en la certificación Global Ecosphere Retreats en el componente Comunidad. Para solucionar este vacío parcial de información, se realizaron entrevistas semiestructuradas dirigidas a los actores principales que corresponden a empleados del ecolodge y Tropic, los miembros de las comunidades y turistas. Las entrevistas fueron cuidadosamente preparadas y una vez ejecutadas, se evidenció que además de ser confiables, estas permitieron validar y ampliar la información obtenida mediante el uso de la lista de cotejo.

La entrevista fue la herramienta clave para conocer la percepción de los miembros de las comunidades, quienes manifestaron estar satisfechos con el manejo administrativo y operacional del ecolodge, la provisión de trabajo en el hotel y en el campamento Nenkepade. Sin embargo, un alto porcentaje de los entrevistados mencionaron que las relaciones con Tropic se han debilitado, debido a la escasa comunicación en los últimos años, también mencionaron su inconformidad entorno al apoyo brindado por Tropic a las comunidades, especialmente en la falta de apoyo a la escuela primaria del sector.

Los resultados de este estudio concuerdan con otros estudios en donde, la aceptación del manejo administrativo y la percepción de una relación comunitaria debilitada es un factor común en algunos proyectos ecoturísticos. Así, (Villalba, 2013) en su investigación realizada en Bellavista Cloudforest también empleó la entrevista como una de las herramientas clave; durante este proceso evidenció que la población local se siente satisfecha con el manejo administrativo del ecolodge, sin embargo menciona que las relaciones comunitarias podrían mejorar a través de la inclusión de los miembros de la comunidad en actividades conjuntas en la hostería. Por lo tanto se determina que el conocimiento directo de la percepción de los pobladores locales, a través de las entrevistas es de gran utilidad para identificar las principales debilidades que perjudican las buenas y cordiales relaciones entre los principales actores.

En cuanto a la percepción de los turistas por unanimidad manifestaron que el Huaorani Ecolodge maneja un turismo sostenible, cumpliendo con sus objetivos que son la preservación del entorno natural y de la cultura Huaorani, y debido a estas características ellos escogieron al ecolodge como su destino a visitar en la Amazonía ecuatoriana. Reconocen la labor de Tropic al prevenir un alto impacto social, que puede ser producido por el turismo, mediante programas de educación y difusión de información al turista previo a su visita, sobre aspectos culturales y ecológicos. Además, el ecolodge cuenta con normas de comportamiento para los turistas durante las visitas a las comunidades y motiva al visitante a apoyar económicamente y con donaciones de material didáctico a la población local.

De acuerdo a las entrevistas realizadas a los miembros de Tropic se conoció que uno de los beneficios del Ecolodge es el empoderamiento de los miembros de las comunidades a través de la Asociación Quehueriono. Otro de los beneficios es la reducción de la migración indígena, la revalorización de la cultura y que el turismo comunitario se ha convertido en una de las principales actividades económicas de la zona. A pesar de ello, esto no significa que el turismo se convierta en la estrategia de desarrollo comunitario sino más bien en una alternativa económica. Esta situación concuerda con lo indicado en el ensayo de (Inostroza, 2008) quien menciona que en esta modalidad de turismo la comunidad local no sólo es partícipe de actividades sino que mantiene un control, es un actor fundamental en la toma de decisiones y además es el dueño del negocio. Asegura que el turismo comunitario no puede convertirse en la única fuente de rentas sino más bien actúa como un diversificador de la economía tradicional.

A través del análisis GAP se identificó la brecha existente entre la situación actual de manejo y la deseada acorde a la certificación GER. La brecha resultante fue del 62,5% en relación al 100% de cumplimiento de los criterios del principio Comunidad. El Huaorani Ecolodge cuenta con 9 procesos efectivos de manejo sin embargo, requiere mejorar 14 procesos e implementar 1 para el cumplimiento total de los estándares de la certificación.

Uno de los beneficios del análisis GAP es que evidencia cuantitativamente las falencias actuales del ecolodge y estas son comparadas con los criterios de la certificación que deben ser cumplidos. Con estos resultados se determina el número de estrategias y procesos que contribuyan a la obtención de la certificación de calidad en el componente comunidad para fortalecer las relaciones comunitarias y por ende mejorar el servicio brindado en el Ecolodge. Adicionalmente, se establecen políticas de registro, seguimiento y retroalimentación para mejorar la calidad del servicio y el mejoramiento de las relaciones ente la comunidad y la administración del ecolodge.

También (Arteaga, 2015) en su investigación y evaluación determinó algunas falencias en la gestión turística utilizando el análisis GAP, esta evaluación se realizó a partir de los requisitos de la certificación Smart Voyager. Los resultados de este estudio, demostraron que hay una fuerte incidencia en la calidad del servicio que brindan con el cumplimiento de un mayor número de requerimientos de la norma. Por tanto a mayor posibilidad de certificar al destino para un manejo turístico sostenible, la calidad del servicio incrementa.

Una vez establecida la brecha existente se empleó la herramienta del análisis causa efecto que identificó los principales problemas que afectan a una buena gestión turística y correspondieron a: relaciones comunitarias vulnerables, ausencia de políticas laborales documentadas e inexistencia de un sistema de evaluación turística. A partir de este análisis se propone el diseño e implementación de estrategias para el cierre de la brecha, en un proceso participativo se desarrollaron tres estrategias y corresponden a: comunicativas, operacionales y de coordinación. El proceso de planificación participativa permite que la comunidad local desarrolle procesos para su beneficio, fortalece los procesos que actualmente contribuyen a una óptima gestión turística y finalmente empodera a la población local en las estrategias. Las estrategias describen procesos y actividades a ejecutarse en un tiempo determinado, con una definición de responsables y el levantamiento de registros para cada uno de ellos.

El investigador (Lew, 2004) menciona en su libro que la participación de la comunidad local en la planificación ofrece un trabajo de “abajo hacia arriba” y enfatiza el desarrollo en la comunidad. Mientras, (Monterubio, 2009) manifiesta, que la planificación que incluye a la comunidad local como actor de decisión ayuda a prevenir posibles impactos socioeconómicos, culturales y que atienden a los intereses y necesidades de la comunidad local. Para este estudio la percepción de la comunidad sobre la situación actual, determinó los problemas que deben ser trabajados y a partir de sus necesidades se pudo construir una serie de estrategias que beneficien el desarrollo comunitario entorno al Ecolodge. Finalmente una vez diseñadas las estrategias y procesos estas fueron socializadas a través de reuniones de trabajo con los actores principales para su validación.

CONCLUSIONES

El ecoturismo es una actividad alternativa fundamental y preponderante para la subsistencia del entorno natural que lo rodea, porque fomenta el cuidado y la preservación de flora, fauna del bosque tropical y de ríos orientales del Ecuador.

El turismo en el Ecolodge fortalece la coexistencia y mantenimiento de la cultura Huaorani, que es además de la naturaleza, el principal atractivo de los turistas extranjeros interesados en culturas autóctonas de la zona.

A partir de la percepción de la comunidad local y empleados y directivos de Tropic, se determinó que el principal problema entre estos dos actores es su relación vulnerable, que es una consecuencia de débiles canales de comunicación.

Las estrategias propuestas son una herramienta útil para crear un ambiente laboral propicio, donde el personal logístico y turístico se sientan respaldados en el desarrollo de sus actividades, es decir, que exista sinergia entre todos los componentes del proyecto. Estas deben ser evaluadas y mejoradas periódicamente para lograr una mejora en el componente comunidad.

Las estrategias de mejoramiento operacional, comunicativo y de coordinación son una herramienta que facilita el cumplimiento de estándares propuestos por la certificación GER en el Componente Comunidad

Se determina que existe un alto porcentaje de posibilidades para la ejecución de la Propuesta de Estrategias operacionales, comunicativas y de coordinación. Sin embargo el éxito de estas estrategias dependerá enteramente del compromiso entre Tropic y las comunidades locales.

RECOMENDACIONES

Fomentar diálogos y acuerdos de cooperación entre las comunidades y Tropic que promuevan un accionar productivo, útil, confiable y rentable, donde las partes se sientan satisfechas de los procesos desarrollados.

Revisar periódicamente las políticas y procesos de desarrollo para optimizar el funcionamiento del Huaorani Ecolodge.

Concienciar e incentivar a las comunidades Huaorani sobre la importancia del cuidado del entorno natural y la preservación de la cultura Huaorani; así como también la protección y respeto a las especies de flora y fauna del lugar.

Desarrollar actividades interculturales entre las comunidades locales, Tropic así como también autoridades locales que estén directamente relacionadas con el desarrollo institucional del Ecolodge.

Impulsar, desplegar y promocionar las potencialidades creadoras de las personas involucradas en el proyecto para el desarrollo constante del Ecolodge y de esta manera lograr el reconocimiento de toda la comunidad local, nacional e internacional como una de las mejores iniciativas de ecoturismo comunitario.

Elaborar una agenda de seguimiento de las actividades entre las comunidades y Tropic para la revisión, implementación y cumplimiento de los procesos estrategias y acciones diseñadas en la presente investigación.

Fortalecer el manejo sostenible de cualquier proyecto Ecoturístico comunitario en el Ecuador a través de la implementación de estrategias operacionales, comunicativas y de coordinación; y que estas sean adaptadas a las necesidades particulares del destino.

BIBLIOGRAFÍA

- Almeida, A. (2008). TIGRE, ÁGUILA Y WAORANI UNA SOLA SELVA, UNA SOLA LUCHA. Quito. Recuperado de <http://www.accionecologica.org/petroleo/yasuni/858-tigre-aguila-y-waorani-una-sola-selva-una-sola-lucha> (accedido el 30/05/2016)
- Arauda, S. (2016). Comunicación personal, Quehueriono. Ecuador
- Arteaga, V. (2015). Diseño de estrategias para facilitar la certificación de Turismo Sostenible bajo norma Smart Voyagers para Operaciones Turísticas de Tierra, del Refugio Rúailes Oleas Berge en el Parque Nacional Cayambe Coca. (Tesis de Maestría) Universidad Tecnológica Equinoccial
- Asociación Turística de Quehueriono. (2014). CONVENIO DE MANEJO ECOTURÍSTICO. Quito
- Ballén, X. R. (2012). ANÁLISIS DE BRECHAS. *EN DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL* (pág. 1). Bogotá, Colombia.
- Cadena, R. (2016). Comunicación personal, Quehueriono. Ecuador
- Carvalho, J. (2016). Comunicación personal, Quehueriono. Ecuador
- Cerón, C. (2002). Etnobotánica Huaorani de Tivacuno-Tiputini Parque Nacional Yasuní. Cinchonía. Quito: Editorial Universitaria
- Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo. (1992). Declaración de Río de Janeiro. Río de Janeiro Recuperado de <http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/369/File/PDF/CentrodeReferencia/Temasdeanalisis2/derechoaunambientesano/documentos/declaracionderio.pdf> (accedido el 15/12/2015)
- Coordinación General Estadística e Investigación. (2015). *Boletín Trimestral, Información relevante del Turismo en el Ecuador. I TRIMESTRE DEL AÑO 2015*. Ministerio de Turismo. Servicios del Ministerio de Turismo. Recuperado de <http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/BoletinesEstadisticos/BoletinTrimestral/BoletinTrimestralIII2015.pdf> (accedido el 15/12/2015)
- Coordinación General Estadística e Investigación - Ministerio de Turismo del Ecuador. (2012, Enero 1). *Servicios del Ministerio de Turismo*. Recuperado de Turismo en cifras http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/?option=com_content&view=article&id=30 (accedido el 15/10/2015)
- Departamento de Ventas y Reservas Tropic. (2015). Informe de Pasajeros Huaorani Ecolodge año 2015
- Enomenga, D. (2016). Comunicación personal, Quehueriono. Ecuador
- Grajales, T. (2015). Tipos de Investigación. Recuperado de <http://tgrajales.net/investipos.pdf> (accedido el 30/05/2016)
- Grefa, B. (2016). Comunicación personal, Quehueriono. Ecuador

- Gudynas, E. (2003). *Ecología, Economía y Ética del Desarrollo Sostenible*. Quito: Abya-Yala.
- Imunda, V. (2016). Comunicación personal, Quehueriono. Ecuador
- Inostroza, G. (2008) Aportes para un modelo de gestión sostenible del turismo comunitario en la Región Andina. GesTur Valdivia. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39831596006> (accedido el 18/06/2016)
- Jarvis, N. (2010). The Benefits and Challenges of Sustainable Tourism Certification: A Case Study of the Green Tourism Business Scheme in the West of England. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 87.
- Kelly, R. (2009). Obtenido de 5 Simple Steps On How To Do A Gap Analysis. Recuperado de <http://robdkelly.com/blog/getting-things-done/gap-analysis/> (accedido el 13/10/2015)
- Registro Oficial Suplemento 733 (2008). Ley de Turismo, Quito. Ecuador.
- Lew, A. (2004). Companion to Tourism. [Versión electrónica]. Recuperado de https://www.academia.edu/166298/Tourism_Conceptualisations_institutions_and_issues (accedido el 18/06/2016)
- Maldonado, C. (2005). *Declaración de Otavalo*. REDTURIS, Otavalo.
- McKay, H. (2006). Areas, Applying the Limits of Acceptable Change Process to Visitor Impact Management in New Zealand's Natural.
- Ministerio de Turismo. (2007). "*Plandetur 2020: El norte del turismo*"
- Molina, G. (2016). Comunicación personal, Quehueriono. Ecuador
- Monterrubio, J. (2009). Comunidad Receptora: Elemento Esencial en la Gestión Turística. *Valdivia*. 11(1). 101-111 Recuperado de <http://mingaonline.uach.cl/pdf/gestur/n11/art06.pdf> (accedido 18/06/2016)
- Morales, F. (2012). *Cooperación en Red Euro Americana para el Desarrollo*. Recuperado de <http://www.creadess.org/index.php/informate/de-interes/temas-de-interes/17300-conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa> (accedido 01/10/2015)
- Napo Wildlife Center. (2016). 10 Reasons Why You Should Visit The Napo Wildlife Center. Recuperado de <http://www.napowildlifecenter.com/10-reasons-you-should-visit-the-napo-wildlife-center/> (accedido el 15/04/2016)
- Neira, X. (2014). Guión Interpretativo para guías naturalistas del Huaorani Ecolodge. Quito
- Nenquimo, F. (2014). Tome Waorani Ponino. Quito
- Nenquimo, Y. (2016). Comunicación personal, Quehueriono. Ecuador

- Nihua, M (2016). Comunicación personal, Quehueriono. Ecuador
- Norman, W. (1989). Amazonía Ecuatoriana: La otra cara del progreso. Quito: ABYA-YALA
- Oxford, P. (2012). Yasuní, Tiputini & The Web of Life. Quito: Ingwe Press
- Pijal, D. (2007). El Turismo Comunitario como alternativa para combatir la pobreza: el caso de la Federeación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador. Mujeres Indígenas Territorialidad y Biodiversidad en el contexto Latinoamericano .
- Rainforest Alliance. (2005). Buenas Prácticas para TURISMO SOSTENIBLE. Recuperado de http://www.rainforestalliance.org/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf. (accedido 10/10/2015)
- Rodríguez, A. (2004). "Huaio Lodge" Establecimiento de Condiciones para una Operación Ecoturística de Base Comunitaria en la Comunidad Huaorani de Quehueriono. Quito.
- Ruiz, E. (2008). Turismo comunitario en Ecuador. Comprendiendo el community-based tourism desde la comunidad . *PASOS* , 403, 404.
- Stankey, A. (1985). The Limits of Acceptable Charge (LAC) Systems for Wilderness planning. Recuperado de: <https://www.ucm.es/capacidadcargaturistica/metodologias-para-la-estimacion-de-la-capacidad-de-carga-turistica-en-espacios-naturales> (accedido 15/04/2016)
- SENPLADES. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013 - 2017*.
- Summer Institute of Linguistics. (2016). About SIL. Recuperado de: <http://www.sil.org/about> (accedido el 15/05/2016)
- Tropic Ecological Adventures. (2010). Manual de Procesos Operativos. Quito: Versión 02
- Universidad Abierta y a Distancia de México. (2010). Muestreo y Tamaño de la Población. México Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=JUEeyByjHL8> (accedido 01/05/2016)
- Valle, DE. (2002). Certificaciones Turísticas en Centroamerica, Actualización de Estudios. Guatemala. Recuperado de: http://www.rainforestalliance.org/tourism/documents/certification_study.pdf (accedido 15/05/2016)
- Villalba, P. (2013). LAS CERTIFICACIONES DEL TURISMO SOSTENIBLE SMART VOYAGER, ¿GARANTÍA PARA UN TURISMO SOSTENIBLE EN EL ECUADOR?. (Tesis de Maestría). FLACSO
- Universidad Abierta y a Distancia de México. (2010). Muestreo aleatorio simple fórmulas Para determinar el tamaño de la muestra. (Video). México. Recuperado <https://www.youtube.com/watch?v=JUEeyByjHL8> (accedido 01/05/2016)

Wepe, D. (2016). Comunicación personal, Quehueriono. Ecuador

Yeti, A. (2016). Comunicación personal, Quehueriono. Ecuador

Yeti, E. (2016). Comunicación personal, Quehueriono. Ecuador

Zeitz Foundation. (2014). Global Ecosphere Retreats Standard. Kenya.

ANEXOS

Anexo 1 Cuadro de Análisis de actores

ANÁLISIS DE ACTORES			
ACTOR	INTERÉS	MANDATOS	PROBLEMAS O CONFLICTOS
TROPIC ECOLOGICAL ADVENTURES	Administrar de forma sostenible el Huaorani Ecolodge	Administrador del huao lodge	Desacuerdos con la comunidad local presión por parte de petroleras para ingresar a la zona Huaorani
ASOCIACIÓN QUEHUERIONO	Tener una alternativa económica a la actividad petrolera	Propietarios del huao lodge, tomadores de decisiones	Presión por parte de petroleras para ingresar al territorio. Falta de recursos económicos para solventar necesidades de vestimenta, salud, educación desinterés por el turismo debido al ingreso de recursos por la actividad petrolera
GLOBAL ECOSPHER RETREATS	Establecer principios de sostenibilidad para el manejo del turismo en áreas naturales	Certificadores	Falta de cumplimiento de criterios establecidos por la norma costos para la adquisición de la certificación
TURISTAS	Tener una nueva experiencia cultural	Consumidores del producto huao lodge, contribuidores a nivel económico	Deficiencia en el servicio dificultad para captar nuevos mercados ecolodges que son competencia en la misma zona
Ministerio de Turismo	Cumplimiento de marco legal turístico	Ente regulador de la actividad turística	Incumplimiento del marco legal turístico falta de control
PETROAMAZONAS	Estudios de sísmica y explotación de crudo en la zona Huaorani	Ente ejecutor de la actividad petrolera	Destrucción del entorno natural, contaminación, degradación de recursos naturales utilizados por el turismo
GOBIERNO AUTÓNOMO DE LA PROVINCIA DE ORELLANA	Regulación de las poblaciones locales, ordenamiento territorial	Autoridad local, administrador de recursos públicos, ejecutor de proyectos a nivel local	Falta de control, falta de apoyo económico a la comunidad local, escasa comunicación con las comunidades locales

Elaborado por: El Autor

Anexo 2 Formato de Entrevistas

**MODELO DE ENTREVISTA
DIRIGIDA A MIEMBRO DE TROPIC ECOLOGICAL ADVENTURES**

NOMBRE: FECHA:

CARGO:

TIEMPO DE TRABAJO EN TROPIC:

**RELACIONES COMUNITARIAS, BENEFICIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES,
CONDICIONES LABORALES**

1. ¿Cuáles fueron los criterios que se siguieron para seleccionar a las comunidades que integrarían el proyecto Huao Lodge?
2. ¿El Huao Lodge posee un medio donde conste información sobre aspectos sociales, ambientales y económicos de la zona?

SI () NO ()

Describa el medio:

3. ¿Existe un programa o medio de comunicación entre las comunidades locales y el Huao Lodge?

SI () NO ()

a. ¿Cuál?

b. Con qué frecuencia existe comunicación?

4. ¿Con qué frecuencia mantiene la comunicación con las comunidades locales, líderes de cada comunidad y presidente de la Asociación Quehueriono?

MENSUAL () TRIMESTRAL () SEMESTRAL () ANUAL ()

a. ¿Lleva Registros de las reuniones?

b. Indique el tipo de registros.

c. ¿El Huao Lodge mantiene comunicación con las autoridades:

- i. MINTUR
- ii. GAD provincial
- iii. MAE
- iv. Otro

5. ¿Ha existido problemas con la comunidad local?

SI () NO ()

¿Qué acciones ha tomado para resolver estos problemas?

6. ¿Cómo se llevó a cabo el proceso de zonificación del área?
7. Indique cuáles son las restricciones de uso para la comunidad establecidas dentro de la zonificación.
8. ¿Han existido problemas a causa de las restricciones de uso?
9. ¿Posee Tropic una política acerca del respeto al libre acceso de los recursos naturales?

SI () NO ()

Indique la política:

10. ¿Han realizado estudios sobre los impactos sociales negativos producidos por el Huao Lodge?

SI () NO ()

11. Indique si se ha realizado estudios de impacto en las siguientes áreas:

- a. Disponibilidad de los recursos naturales para ser aprovechados por la población local

SI () NO ()

Si su respuesta es negativa explique por qué?

De ser positiva su respuesta indique si la disponibilidad de recursos luego de la apertura del lodge:

Se ha mantenido ()

Ha disminuido ()

Ha aumentado ()

- b. Impacto en la calidad de los recursos:

Agua: SI () NO ()

Suelo: SI () NO ()

Si su respuesta es positiva o negativa explique por qué?

De ser positiva su respuesta indique si la disponibilidad de recursos luego de la apertura del lodge:

Se ha mantenido ()

Ha disminuido ()
 Ha aumentado ()

c. Impacto en:

Educación SI () NO ()

Salud SI () NO ()

Saneamiento SI () NO ()

Tenencia de la tierra SI () NO ()

Si su respuesta es negativa explique por qué?

De ser positiva su respuesta indique si la disponibilidad de recursos luego de la apertura del lodge:

Se ha mantenido ()
 Ha disminuido ()
 Ha aumentado ()

12. ¿Existe un programa de mitigación sobre los impactos negativos mencionados anteriormente? ¿Y qué acciones se han tomado?

Agua: SI () NO ()

Suelo: SI () NO ()

Educación SI () NO ()

Salud SI () NO ()

Saneamiento SI () NO ()

Tenencia de la tierra SI () NO ()

13. ¿Está Tropic implicado en una estrategia de desarrollo local?

SI () NO ()

¿Cuál?

14. ¿Tropic ha propuesto las iniciativas conjuntas con la comunidad local relacionadas con el turismo?

SI () NO ()

Describa la iniciativa e indique sus logros.

15. ¿Apoya Tropic directamente a emprendimientos económicos locales fuera del campo turístico?

SI () NO ()

Describa el tipo de emprendimiento y sus logros.

16. ¿Existe alguna alianza con autoridades gubernamentales u ONG's para el desarrollo de actividades económicas en beneficio de la comunidad local?

SI () NO ()

¿En qué consiste?

17. Ha contribuido Tropic a la creación de pequeñas empresas locales.

SI () NO ()

Indique cuál:

18. ¿Tropic da seguimiento de las actividades e iniciativas antes mencionadas?

SI () NO ()

Indique en que consiste el seguimiento.

a. Iniciativas relacionadas al turismo:

b. Emprendimientos fuera del turismo:

c. Pequeñas empresas locales:

d. Alianzas con ONG's

19. ¿Qué políticas y acciones lleva el Huao Lodge para promover el apoyo a la economía local?

20. ¿Se motiva la compra de artesanías locales?

SI () NO ()

¿Cómo?

21. ¿Existe una política sobre contratación laboral que beneficie directamente a la población local?

SI () NO () N/A ()

22. ¿Cuál es el número de empleados en el Huao Lodge y que porcentaje del total de empleados pertenecen al grupo étnico local?

23. ¿Existe una política de contratación, que contemple el no trabajo infantil?
SI () NO ()
24. ¿Indique si existe una política sobre equidad de género y/o participación activa de las mujeres en la actividad turística?
SI () NO ()
25. Existe una política relacionada que evite la discriminación por religión, raza, orientación sexual, discapacidad física o mental.
SI () NO ()
26. ¿Cuenta el Huao Lodge con un código de ética y qué menciona?
SI () NO ()
27. ¿Ha sido socializado el código de ética con los trabajadores?
SI () NO ()
Si su respuesta es positiva, indique evidencias de la socialización.
28. Cumple el Huao lodge con los siguientes requisitos establecidos por la Código de Trabajo:
- a. Contrato Individual
SI () NO ()
Si su respuesta es negativa indique el porqué:
Si su respuesta es positiva indique el tipo de contrato:
- b. Reglamento interno de trabajo a disposición de los trabajadores.
SI () NO ()
Si su respuesta es negativa indique el porqué:
- c. ¿Conoce el trabajador acerca de sus derechos y obligaciones?
SI () NO ()
Si su respuesta es negativa indique el porqué:
- d. Obligaciones del Trabajador:
Salarios acorde al tipo de contrato
SI () NO ()
Si su respuesta es negativa indique el porqué:

Aporte al Seguro Social

SI ()NO ()

Si su respuesta es negativa indique el porqué:

Compensaciones, vacaciones pagadas

SI ()NO ()

Si su respuesta es negativa indique el porqué:

Licencia de maternidad

SI ()NO ()

Si su respuesta es negativa indique el porqué:

Provisión de materiales y ambiente adecuados para trabajar

SI ()NO ()

Si su respuesta es negativa indique el porqué:

29. ¿Ha acordado el Huao Lodge con los trabajadores o con sus representantes un procedimiento de quejas?

SI ()NO ()

¿Cuál?

¿Hay registros de este procedimiento?

30. ¿Existe un plan de capacitación turística dirigida a los empleados, con el fin de fortalecer sus habilidades laborales?

SI ()NO ()

Describa el plan de capacitación:

31. ¿Con qué frecuencia pregunta a sus trabajadores sobre sus necesidades de capacitación?

MODELO DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL TURISTA DEL HUAO LODGE

NOMBRE: FECHA:

PAÍS DE PROCEDENCIA:

TIEMPO DE PERMANENCIA:

1. ¿Recibió información substancial acerca del Huao Lodge, la cultura Huaorani, condiciones naturales previa su llegada al Ecuador?

SI ()NO ()

2. ¿Dentro de la información recibida, se detallan normas sobre comportamiento en una zona habitada por una etnia indígena como los Huaorani?

SI ()NO ()

3. ¿Durante su estadía en el Huao Lodge ha recibido mayor información acerca de actividades que le permitan interactuar con la cultura local?

SI () NO ()

4. ¿Al visitar a las comunidades se ha sentido motivado por parte del personal del Huao Lodge para colaborar económicamente con la comunidad local? Por ejemplo: compra de artesanías o productos locales.

SI () NO ()

¿Cuál fue la mayor motivación?

5. ¿Considera que el Huao Lodge maneja un turismo sostenible?

SI () NO ()

¿Por qué?

6. ¿Se le ha ofrecido información acerca de las comunidades que ha visitado y oportunidades para aportar en beneficio de ellas?

SI () NO ()

MODELO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN QUEHUERIONO

NOMBRE: FECHA:
COMUNIDAD DE ORIGEN:

1. ¿Antes de la apertura del lodge, Tropic les informó sobre el turismo, sus características, actividades y posibles cambios positivos y/o negativos para los miembros de las comunidades?

SI () NO ()

2. ¿Actualmente Tropic le informa acerca de las actividades del Huao Lodge que influyan directamente en su comunidad?

SI () NO ()

3. ¿Con qué frecuencia mantiene la comunicación?

MENSUAL () TRIMESTRAL () SEMESTRAL () ANUAL ()

4. ¿Considera usted que su comunidad tiene apoyo de Tropic?

SI () NO ()

5. ¿Ha existido problemas entre Tropic y la comunidad local?

SI ()NO ()

¿Qué acciones tomó Tropic y ustedes para resolver estos problemas?

6. ¿Conoce cómo se llevó a cabo el proceso de zonificación del área?

SI ()NO ()

¿En qué consistió?

7. Conoce cuántas zonas dividen al área y cuáles son las restricciones de uso para la comunidad establecidas dentro de esta zonificación.

SI ()NO ()

8. ¿Desde la apertura del Huao Lodge, considera que usted y su familia pueden utilizar los recursos de la forma tradicional en las áreas zonificadas?

Río Shiripuno SI ()NO ()

Bosque Primario SI ()NO ()

Caminos vecinales SI ()NO ()

9. ¿Desde que inició el turismo en la zona puede practicar sus actividades tradicionales?

Cacería SI ()NO ()

Pesca SI ()NO ()

Agricultura SI ()NO ()

Viaje en canoa SI ()NO ()

Caminatas en el bosque SI ()NO ()

Otras:

10. ¿Conoce si existe algún proyecto o actividad en su comunidad que ayude a mejorar la economía local?

SI ()NO ()

¿Cuál es este proyecto o actividad y quienes ofrecen el apoyo?

11. ¿Ha existido alguna iniciativa acerca de actividades económicas por parte del Gobierno nacional o local?

SI ()NO ()

Indique cuál ha sido esta iniciativa:

12. ¿Ha trabajado en el Huao Lodge?

SI ()NO ()

Indique su cargo y tiempo de trabajo:

Anexo 3 Número de turistas en el año 2016

HUAORANI LODGE	
TURISTAS PRIMER BIMESTRE 2016	
FECHAS DEL VISITA	NUMERO DE TURISTAS
ENERO	
03 al 07	2
04 al 08	3
12 al 16	7
30 al 02	1
31 al 04	2
Subtotal	15
FEBRERO	
05 al 08	3
09 al 12	2
Subtotal	5
TOTAL	20

Elaborado por: Departamento de Operaciones Tropic Ecological Adventures

Anexo 4 Fotos del Huaorani Ecolodge

Fotos Tomadas por: Patricia Barberán, 2015 – 2016



Avioneta aterrizando en la comunidad Quehueriono



Toma aérea de la comunidad Quehueriono



Ingreso al Huaorani Ecolodge



Área Social



Comedor



Cabaña del Ecolodge Motorista y palanquero en canoa



Turistas y el guía local Eloy en el bosque



Turistas visitando una familia Huaorani



Miembros de la Comunidad Wentado



Familia perteneciente a la Comunidad Apaika



Eweme Yeti y Bebantoke miembros de la Asociación Quehueriono