

PARA GRADOS ACADÉMICOS DE LICENCIADOS (TERCER NIVEL)

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

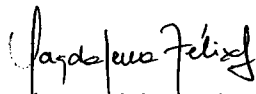
DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo, **MARÍA MAGDALENA FÉLIX MERA** C.I. **1713253589** autor del trabajo de graduación intitulado: **"DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN INTERPRETACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PARA LAS GUÍAS NATIVAS DE LA ASOCIACIÓN DE MUJERES "KURI MUYU", COMUNIDAD KICHWA DE AÑANGU, PROVINCIA DE ORELLANA,** previa a la obtención del grado académico de **LICENCIADA EN ECOTURISMO Y GUÍA DE TURISMO NACIONAL** en la Facultad de **Ciencias Humanas**:

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

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

Quito, 25 de Mayo de 2015



María Magdalena Félix Mera

C.I. 171325358-9

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Yo, Lcdo. Mgs. Edison Cupuerán, director de esta disertación, certifico que la Srta. María Magdalena Félix Mera ha realizado con mi dirección este trabajo titulado "DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN INTERPRETACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PARA LAS GUÍAS NATIVAS DE LA ASOCIACIÓN DE MUJERES "KURI MUYU", COMUNIDAD KICHWA DE AÑANGU, PROVINCIA DE ORELLANA, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados de la PUCE. Autorizo la presentación del informe debidamente revisado y encuadernado para la calificación respectiva.



Lcdo. Mgs. Edison Cupuerán

Quito, 25 de Mayo de 2015

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN TURISMO CON MENCIÓN EN ECOTURISMO**

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN
INTERPRETACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PARA LAS GUÍAS
NATIVAS DE LA ASOCIACIÓN DE MUJERES “KURI MUYU”,
COMUNIDAD KICHWA DE AÑANGU, PROVINCIA DE ORELLANA**

MARÍA MAGDALENA FÉLIX MERA

DIRECTOR: EDISON CUPUERÁN

QUITO, 2015

DEDICATORIA

A Pollikabuto, que desde el cielo siempre será mi inspiración.

A mi Mami Blue y la Monjita que me enseñaron a ser una mujer valiente.

Al Ozhi por todo su amor.

A todas las mujeres luchadoras del mundo.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a Edison Cupuerán por toda su paciencia y colaboración en la elaboración de esta tesis. A las guías nativas de la Asociación “Kuri Muyu”, por su buena disposición y apoyo en la recolección de datos para este estudio, por el esfuerzo diario para sacar adelante a sus familias y ser un ejemplo a seguir para las mujeres de otras comunidades.

A mis compañeros guías naturalistas y autoridades de Napo Wildlife Center, por su ayuda y asesoramiento para el desarrollo de esta investigación.

A Michelle Sandoval, por sus llamadas diarias que me incentivaron a seguir adelante.

A mis lectores, Patricio Moncayo y Renato Cevallos, por su amable asistencia y sus sugerencias.

TABLA DE CONTENIDOS

1. CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	8
1.1. Justificación.....	8
1.2. Problema.....	9
1.3. Objetivos	10
1.3.1. Objetivo General	10
1.3.2. Objetivos Específicos	10
1.4. Marco Teórico y Conceptual.....	11
1.4.1. Antecedentes	11
1.4.2. Marco Teórico	13
1.4.3. Marco Conceptual.....	19
2. CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO GENERAL	21
2.1. Descripción general del área de estudio	21
2.1.1. Descripción socio-ambiental Provincia de Orellana	21
2.1.1. Descripción del Turismo en la zona	35
2.1.2. Descripción de los operadores turísticos de la zona	41
2.2. Comunidad Kichwa Añangu	48
2.2.1. Historia	48
2.2.2. Situación administrativa.....	49
2.3. Descripción de la Asociación de Mujeres “Kuri Muyu”	52
2.3.1. Antecedentes	52
2.3.2. Situación administrativa.....	53
2.3.3. Marco Legal	55
2.3.4. Perfil y características de las Guías de la Asociación	56
2.3.5. Necesidades de capacitación.....	65
3. CAPÍTULO III: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	73
3.1. Turismo Comunitario.....	75
3.1.1. Temática a tratarse.....	75
3.1.2. Contenido.....	78
3.2. Técnicas de Guiado e Interpretación	84
3.2.1. Temática a tratarse.....	84
3.2.2. Contenido.....	86
3.3. Técnicas en Servicio al Cliente	98
3.3.1. Temática a tratarse.....	98
3.3.2. Contenido.....	100

3.4.	Guión para las exposiciones del Centro de Interpretación “Kuri Muyu”	106
3.5.	Estrategias complementarias	120
3.5.1.	Folleto de terminología básica en turismo	120
3.5.2.	Folleto de primeros auxilios	125
3.5.3.	Buenas prácticas ambientales para guías de turismo	137
4.	CAPÍTULO IV: SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE LA CAPACITACIÓN	142
4.1.	Seguimiento inicial	143
4.2.	Seguimiento a mediano plazo	144
4.3.	Evaluación final	145
4.4.	Cuadro de resumen del sistema de seguimiento.....	146
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	149
5.1.	Conclusiones.....	149
5.2.	Recomendaciones	152
6.	BIBLIOGRAFÍA.....	154
7.	ANEXOS.....	161

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1: MAPA DE ESTUDIO	21
ILUSTRACIÓN 2: DISTRIBUCIÓN POBLACIONAL ORELLANA.....	25
ILUSTRACIÓN 3: POBREZA ORELLANA	26
ILUSTRACIÓN 4: EMPLEO EN LA PROVINCIA DE ORELLANA.....	26
ILUSTRACIÓN 5: COMPOSICIÓN PROMEDIO DEL PIB DE ORELLANA (2001-2010) .	27
ILUSTRACIÓN 6: EVOLUCIÓN DEL SECTOR TURISMO EN LA AMAZONÍA ECUATORIANA (2.001-2.010).....	36
ILUSTRACIÓN 7: HISTORIA COMUNIDAD AÑANGU	49
ILUSTRACIÓN 8: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COMUNIDAD KICHWA “AÑANGU”	51
ILUSTRACIÓN 9: ORGANIGRAMA ORGÁNICO FUNCIONAL DEL LODGE NAPO WILDLIFE CENTER	51
ILUSTRACIÓN 10: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA ASOCIACIÓN DE MUJERES “KURI MUYU”	55
ILUSTRACIÓN 11: LUGAR DE NACIMIENTO DE LAS MUJERES DE LA ASOCIACIÓN “KURI MUYU”	57
ILUSTRACIÓN 12: RANGO DE EDADES DE LAS MUJERES DE LA ASOCIACIÓN “KURI MUYU”	58

ILUSTRACIÓN 13: ESTADO CIVIL DE LAS MUJERES DE LA ASOCIACIÓN “KURI MUYU”	58
ILUSTRACIÓN 14: NÚMERO DE HIJOS DE LAS MUJERES DE LA ASOCIACIÓN “KURI MUYU”	59
ILUSTRACIÓN 15: NIVEL DE EDUCACIÓN DE LAS MUJERES DE LA ASOCIACIÓN “KURI MUYU”	60
ILUSTRACIÓN 16: FUNCIONES DE LAS MUJERES DE LA ASOCIACIÓN “KURI MUYU”	61
ILUSTRACIÓN 17: NÚMERO DE AÑOS DE TRABAJO EN LA ASOCIACIÓN DE MUJERES “KURI MUYU”	62
ILUSTRACIÓN 18: EXPERIENCIA EN TURISMO DE LAS MUJERES DE LA ASOCIACIÓN “KURI MUYU”	62
ILUSTRACIÓN 19: SEXO DE LOS ENCUESTADOS.....	69
ILUSTRACIÓN 20: ACOMPAÑANTE DE VIAJE DE LOS ENCUESTADOS	69
ILUSTRACIÓN 21: MOTIVO DE VIAJE DE LOS ENCUESTADOS	69
ILUSTRACIÓN 22: PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS ENCUESTADOS	70
ILUSTRACIÓN 23: ÁREAS DE CAPACITACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	71
ILUSTRACIÓN 24: DINÁMICA “LA MALETA” PARA PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN.....	76
ILUSTRACIÓN 25: DINÁMICA “CARTILLAS CONCEPTUALES”	85
ILUSTRACIÓN 26: PROCESO COMUNICACIONAL.....	90
ILUSTRACIÓN 27: TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN	91
ILUSTRACIÓN 28: MÓDULOS DE LAS TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN	91
ILUSTRACIÓN 29: PAUTAS DE COMPORTAMIENTO EN PRIMEROS AUXILIOS:.....	126
ILUSTRACIÓN 30: TIPOS Y EXTENSIÓN DE QUEMADURAS	131

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: NÚMERO DE COMUNIDADES DE CADA NACIONALIDAD EN LA PROVINCIA DE ORELLANA	27
TABLA 2: PRINCIPALES ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE ORELLANA.....	37

ÍNDICE DE FOTOS

FOTO 1: NAPO WILDLIFE CENTER.....	42
FOTO 2: LA SELVA LODGE.....	43
FOTO 3: SANI LODGE.....	45
FOTO 4: SACHA LODGE.....	46
FOTO 5: MANATEE AMAZON EXPLORER.....	47
FOTO 6: FOTO ILUSTRATIVA DE LAS TÉCNICAS BASADAS EN EL LENGUAJE CORPORAL.....	94
FOTO 7: GUÍA NATIVA Y GUÍA NATURALISTA.....	107
FOTO 8: GRUPO DE MUJERES DE LA ASOCIACIÓN “KURI MUYU”	108
FOTO 9: CASA DE DANZA O CHONTA RUCU HUASI	109
FOTO 10: MUJERES REALIZANDO DANZA TRADICIONAL.....	110
FOTO 11: VISITANTES BAILANDO EN “KURI MUYU”	110
FOTO 12: MUJERES TOCANDO INSTRUMENTOS TRADICIONALES	112
FOTO 13: GUÍA NATURALISTA OFRECIENDO LAS HOJAS DE GUAYUSA A LOS VISITANTES.....	115
FOTO 14: GUÍA NATIVA EXPLICANDO LA ELABORACIÓN DE LA CHICHA	117
FOTO 15: GUÍA NATIVA MOSTRANDO LA SHIGRA	118
FOTO 16: GUÍA NATIVA EN TIENDA DE ARTESANÍAS.....	119
FOTO 17: LACHESIS MUTA MUTA O SERPIENTE VERRUGOSA.....	134
FOTO 18: BOTHROPS ATROX O SERPIENTE EXIS.....	135
FOTO 19: BOTHROPS BRAZILI O SERPIENTE EXIS.....	135
FOTO 20: MICRURUS FILIFORMIS O SERPIENTE CORAL	136

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: INVENTARIO ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE ORELLANA.....	162
ANEXO 2: ASOCIACIÓN DE MUJERES KURI MUYU	164
ANEXO 3: COMUNIDAD KICHWA AÑANGU	166
ANEXO 4: FICHA TÉCNICA MUJERES ASOCIACIÓN “KURI MUYU”	167
ANEXO 5: ENCUESTA EN-LÍNEA ACERCA DEL SERVICIO DE “KURI MUYU” PARA LOS VISITANTES DE ESTE CENTRO.....	168
ANEXO 6: MATRIZ DE OBSERVACIÓN DE CAMPO	171

ANEXO 7: MATRIZ DE EVALUACIÓN PARA LAS GUÍAS NATIVAS DE “KURI MUYU”	172
ANEXO 8: MATRIZ DE EVALUACIÓN PARA LOS GUÍAS NATURALISTAS	173
ANEXO 9: CUESTIONARIO PARA LOS VISITANTES DEL CENTRO DE INTERPRETACIÓN “KURI MUYU”	175

1. CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo el diseño de un programa de capacitación en interpretación y servicio al cliente para las mujeres kichwas de la Asociación “Kuri Muyu”, con el fin de mejorar los servicios prestados en la operación de los lodges de la zona, mediante la optimización de los recorridos guiados y la adopción de nuevas herramientas de trabajo para sus interpretaciones.

1.1. Justificación

El turismo comunitario se ha desarrollado en el Ecuador desde hace varias décadas, respondiendo a la necesidad de fomentar criterios de sustentabilidad y equidad en comunidades indígenas, las cuales al ser dueñas de territorios con potencial turístico, cultural y natural, han visto la oportunidad de diversificar su economía y mejorar su calidad de vida, a través de esta actividad. Sin embargo, muchas de estas comunidades han entrado a la actividad turística sin preparación previa, realizando la mayor parte de sus actividades de forma empírica, lo cual se ve reflejado en la calidad del servicio que se presta. Así, surge la necesidad de mejorar estas falencias a través de procesos, tales como la capacitación, la planificación y el acompañamiento técnico, para una mejor prestación de estos servicios.

En el caso específico de las guías nativas de la Asociación de Mujeres “Kuri Muyu”, se ha visto la necesidad de un proceso que les permita mejorar el servicio de interpretación y atención al cliente, como un requerimiento que surge después de cuatro años de trabajo empírico con turistas. Jiovanny Rivadeneira, líder de la Comunidad Kichwa de Añangu, considera que:

El trabajo que vienen haciendo las mujeres en “Kuri Muyu” es muy bueno, sin embargo, si lo analizamos desde la perspectiva empresarial o de negocios en relación a la competencia, el servicio podría mejorar significativamente a través de una adecuada formación de las guías en turismo. (J. Rivadeneira, comunicación personal, 19 de Febrero de 2014)

Por este motivo, se debería realizar un diagnóstico para determinar la situación actual con respecto al conocimiento y puesta en práctica de: la interpretación ambiental y cultural, el servicio al cliente interno y externo, las medidas de seguridad del pasajero, el manejo de grupos y el conocimiento del área. Con esta información se busca establecer los parámetros necesarios para la elaboración de un programa de capacitación en interpretación turística y atención al cliente, para quienes actualmente ofrecen este servicio.

Así mismo, existe una motivación personal para la realización de este estudio, ya que se tuvo la oportunidad de trabajar por cinco años como guía naturalista en la Comunidad Kichwa Añangu, en su proyecto inicial de ecoturismo comunitario, el Lodge Napo Wildlife Center. Durante este tiempo se pudo conocer su oferta turística, en la cual se incluye el servicio de interpretación ambiental y cultural, por parte de las mujeres de la comunidad. Con esta experiencia se pudo apreciar las necesidades de capacitación y de mejora del servicio que actualmente se presta a los clientes. Estas circunstancias se han convertido en la motivación principal para el desarrollo de esta investigación.

1.2. Problema

Las iniciativas desplegadas en el marco del turismo comunitario han sido variadas y de diferentes matices, gracias a lo cual se ha creado un nicho importante para la oferta turística del país. Sin embargo, este proceso de inclusión de los factores comunidad-cultura-naturaleza y turismo, en muchos de los casos, ha sido un proceso desorganizado, en el cual no ha existido una verdadera fundamentación técnica y teórica para un desarrollo óptimo de estos emprendimientos, lo cual se ve reflejado en la calidad del servicio ofrecido. Un ejemplo de este tipo de iniciativas, es la Asociación de Mujeres “Kuri Muyu”, la cual agrupa a 27 mujeres kichwas pertenecientes a la Comunidad de Añangu, las mismas que trabajan en turismo brindando servicios tales como; el acompañamiento de grupos, representaciones artístico-culturales, venta de artesanías y el servicio de guías nativas. Esta oferta turística surgió de la necesidad de brindar una alternativa cultural dentro del Parque Nacional Yasuní, específicamente para los lodges que operan en la zona.

La Asociación se crea como un producto complementario del Lodge Napo Wildlife Center y por iniciativa propia de las mujeres; sin embargo, los únicos referentes técnicos que tuvieron para sus exposiciones fueron la visita, por parte de algunas mujeres, a una comunidad amazónica del Perú y una corta capacitación inicial, por parte de los abuelos de la Comunidad y de guías especializados de selva, en donde aprendieron nociones básicas de elaboración de cerámica, artesanías, cultura kichwa y técnicas de caza. A través de estas experiencias, nacen algunas de las ideas para la creación de su propia asociación. Por consiguiente, las mujeres no han recibido una formación técnica en turismo, por lo que se ve la necesidad de implementar un programa de capacitación con el fin de enriquecer sus conocimientos.

En base a la observación experiencial con dichas mujeres, se pudieron observar falencias en el servicio de interpretación tales como: la falta de un guión establecido

para las diferentes exposiciones, lo que causa que no exista una estandarización en el mensaje y la información que se brinda en el servicio.

Al ser el kichwa su lengua materna y el castellano su segunda lengua, en varias ocasiones se pudo observar confusiones y mala comunicación con el turista de habla hispana y el guía naturalista encargado de hacer las respectivas traducciones para el turista de habla inglesa. La falta de capacitación en técnicas para guiar, tales como el uso correcto de la voz, postura, uso de herramientas de interpretación, entre otros, genera que en muchas ocasiones el mensaje y la información no llegue de la forma más adecuada.

Otro punto que se debe tener en cuenta, es la brecha que existe entre sus responsabilidades cotidianas y las responsabilidades para con la Asociación, lo que medra el servicio prestado al turista e influye en los posibles beneficios que se podrían obtener con una prestación más responsable. Debido a lo anteriormente mencionado, se ha identificado la necesidad de mejorar los servicios turísticos ofrecidos; para lo cual: “Una capacitación adecuada en técnicas de guiado y servicio al cliente tendrá un efecto enriquecedor tanto para las guías nativas como para los turistas que visitan la Asociación” (N. López, comunicación personal, 21 de Febrero de 2014).

Estos factores se deben analizar más a fondo, para tener una línea base de cual se pueda plantear soluciones.

Por lo que se plantea:

¿Cómo se podría mejorar la situación actual en relación al servicio de interpretación y atención al cliente para las mujeres de la Asociación “Kuri Muyu”?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Diseñar un programa de capacitación en interpretación y servicio al cliente para las mujeres de la Asociación “Kuri Muyu” con el fin de mejorar los servicios prestados en la operación de los Lodges de la zona.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en cuánto a interpretación y servicio al cliente para establecer la línea base con respecto al guiado ofrecido por las guías nativas de la Asociación de Mujeres “Kuri Muyu”.
- Diseñar la propuesta de capacitación en interpretación y servicio al cliente para optimizar los servicios prestados por las guías.

- Proponer un sistema de seguimiento y evaluación del servicio prestado por las guías, con el fin de verificar la calidad en la atención al turista y la actualización de la capacitación.

1.4. Marco Teórico y Conceptual

1.4.1. Antecedentes

Dentro del proceso histórico del turismo comunitario, se han visto los diferentes cambios y matices que ha tomado esta actividad, la misma que se enmarca inherentemente dentro del ámbito humano y cuyos sujetos tienen sentido de pertenencia a una región específica (Ballesteros & Solis, 2007). La incidencia y desarrollo de este tipo de turismo, se ha manifestado en países en donde comunidades indígenas o grupos étnicos todavía subsisten dentro de la periferia de la sociedad moderna.

El Turismo comunitario es en los actuales momentos, una “marca internacional” y un elemento de creciente interés en la oferta y demanda turística de los países del “sur”, tanto es así que existen diversidad de experiencias de turismo comunitario en Asia, en África y especialmente en América Latina. (Ballesteros & Solis, 2007, p.67)

No obstante, esta corriente está ganando cada día más mercado en países como Estados Unidos, Canadá, Australia, y Nueva Zelanda (Ballesteros & Solis, 2007, p.67).

En el caso de Australia, se estima que cerca del 14% de todos turistas de origen internacional visitan comunidades aborígenes y manifestaciones culturales relacionadas a sus tradiciones (Howard, Thwaites & Smith, 2001). Para un viajero, la manera más fácil de acceder al conocimiento de la cultura de los grupos aborígenes que allí habitan, es a través de la visita a sus parques nacionales, esto debido a que, en algunos casos, son ellos los encargados del manejo de estas áreas protegidas. En el Parque Nacional Uluru and Kakadu, se ofrece la opción de recibir explicaciones de parte de un guía comunitario local, lo cual brinda al receptor, una visión diferente del lugar (Howard et al., 2001). De este modo, esta participación genera empleo, mantiene a la gente cerca de sus comunidades y su país, favorece el manejo del conocimiento y habilidades locales, implementa prácticas tradicionales que benefician la biodiversidad local, y contribuye a una verdadera experiencia de turismo cultural (Howard et al., 2001).

En el estudio de caso acerca de los roles que desempeñan los guías aborígenes en el Parque Nacional Mutawintji, los autores resaltan la importancia de recibir una capacitación adecuada en temas referentes al manejo de grupos y técnicas de guiado

para los guías locales, así como la aprobación obligatoria de cursos especializados para poder ejercer su profesión en zonas protegidas (Howard et al., 2001). De esta manera, se promueven procesos de empoderamiento de la cultura local, mejoramiento en el servicio brindado, así como un crecimiento profesional para los guías aborígenes.

A nivel regional, los ejemplos de prácticas de turismo comunitario en países como Perú, Bolivia, Argentina, Costa Rica, Guatemala, México, entre otros, son muy variados. Asociaciones como la Red de Turismo Comunitario de América Latina, han ayudado con el apoyo necesario para que estas iniciativas se consoliden y mejoren sus procesos a través del establecimiento de políticas, capacitaciones, financiamiento, difusión y desarrollo de proyectos, entre otros (REDTOURS, 2001).

Programas de capacitación a guías turísticos tanto comunitarios como naturalistas, llevados a cabo en Panamá, Argentina y Ecuador y realizados por la Universidad Monash en Australia y la Universidad de Idaho en Estados Unidos, han dado resultados positivos a corto plazo para las empresas o instituciones que los financiaron (Black, Sam & Weiler, 2001). Debido al apoyo prestado, se cumplieron los objetivos institucionales que perseguían, y por otra parte, los alumnos vieron este tipo de iniciativas como enriquecedoras, mejorando la calidad de su servicio, fortaleciendo sus competencias y dándoles mayor empoderamiento. Es importante mencionar, que dichos estudios siguen siendo monitoreados a través de programas de capacitación constante a nuevos guías y esperan tener un efecto multiplicador, a través del cual se obtengan resultados destacables a largo plazo (Black et al., 2001).

A nivel local, el Ministerio de Turismo del Ecuador en el año 2009, lanza el Programa Nacional de Capacitación Turística (PNCT), con el fin de fortalecer el sector turístico mediante la implementación de cursos de capacitación, los mismos que involucran a todos los actores del sector, para así mejorar los estándares de calidad a través de la transferencia de conocimientos técnicos y el desarrollo de habilidades del talento humano (PNCT, 2010). Dicho programa capacitó en el año de 2011 a 23.944 personas, dentro de 950 eventos. Estos cursos se brindan de manera gratuita a empresarios, administradores, profesionales del sector, personal operativo, prestadores de servicios en turismo comunitario, prestadores de servicios de comida típica, guías especializados y nativos, emprendedores turísticos, funcionarios públicos de gobiernos locales, jóvenes productivos y niños de instituciones de educación básica (PNCT, 2010). Dentro de su estructura organizacional se contempla la capacitación especializada en turismo comunitario; según cifras del estudio de monitoreo de

satisfacción llevadas por el mismo PNCT en el 2010, el 82,9% de los entrevistados mencionan que alcanzaron los objetivos del taller (PNCT, 2010).

El modelo de gestión de turismo rural comunitario, promovido por la fundación sin fines de lucro CODESPA, promueve proyectos que impulsan iniciativas de turismo rural con el fin de mejorar la calidad de vida en comunidades indígenas de Perú, Bolivia y Ecuador. Esta iniciativa plantea dentro de sus principales líneas de acción, el desarrollo de capacidades del talento humano a través de programas de capacitación en distintas áreas; estos procesos han sido concebidos de manera integral con el fin de generar o fortalecer las capacidades, tanto personales como colectivas y a nivel institucional, de las comunidades indígenas involucradas, enfatizando siempre la gestión comunitaria de dichas iniciativas (CODESPA, 2011).

En el caso específico del Ecuador, se trabajó con 641 familias quichuas de la Provincia de Chimborazo (CODESPA, 2011) en diferentes asociaciones de componente mixto (hombres y mujeres) o únicamente formadas por mujeres como fue el caso de la Asociación de Mujeres Quilla Pacari. Los resultados de dicho modelo de gestión mostraron una mayor acción, promoción y empoderamiento del rol de la mujer en el interior de las comunidades. De esta manera, las mujeres demostraron ejercer efectivamente el liderazgo y transmitirlo a sus compañeras, así como también diversificar sus labores dentro de la actividad turística (CODESPA, 2011).

Estos datos nos demuestran que la implementación de talleres de formación en medios rurales, han tenido resultados positivos a corto y mediano plazo en las comunidades involucradas, quienes han visto en estas iniciativas la oportunidad de crecer laboralmente y poder así mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen.

1.4.2. Marco Teórico

El ser humano a través de la historia se ha visto en la necesidad de trasladarse de un lugar a otro por diferentes motivos tales como la búsqueda de recursos, caza, intercambio de productos, guerras, religión, etc. No obstante, no se debe categorizar a estos desplazamientos como “turismo” propiamente dicho, sino hasta el inicio de la revolución industrial con los viajes promovidos por razones culturales y de salud llamados Grand Tour (Rodríguez, 2009). No es sino, a partir de los años cincuenta, después de un proceso de reconstrucción de la economía tras la segunda guerra mundial, en que el turismo se convierte en una actividad de masas (Rodríguez, 2009). Posteriormente, la expansión de esta actividad se da por diferentes motivos de carácter tecnológico, económico, social y cultural, los mismos que llevaron a un proceso de cambios estructurales y diversificación, la cual se evidencia en la década

de los ochenta (Rodríguez, 2009) y cuyos cambios desembocaron en nuevas y variadas formas de turismo.

Uno de los factores relevantes para esta diversificación, fue la difusión de políticas económicas desarrollistas en países empobrecidos, en las cuales el turismo se lo concibe como un importante factor de desarrollo (Rodríguez, 2009). Así mismo, se experimenta un cambio en el comportamiento y motivación del turista, el cual muestra un deseo de visitar y conocer culturas diferentes y aprender de las mismas. Además, parte de las tendencias actuales del turismo se dirigen a la búsqueda de espacios originales y no de escenarios prefabricados para el turismo; este tipo de turistas encajan dentro del mercado del turismo comunitario (Rodríguez, 2009).

De allí pues, que este tipo de turismo, basado en poblaciones indígenas o aborígenes, nace a nivel mundial a partir de la necesidad de involucrar a las comunidades receptoras del turismo de manera directa, para que así puedan beneficiarse activamente de las ganancias de esta actividad (Martínez, 2006). En los primeros años de desarrollo de este sector, los grandes operadores externos eran los que mayormente lucraban con la actividad, dejando una ganancia mínima para la gente del lugar. En los años ochenta, la oferta mundial se diversifica promoviendo esta clase de emprendimientos en diferentes regiones, apareciendo así mismo, nuevos tipos de turistas que buscan experiencias innovadoras en las cuales exista un contacto directo con otras culturas y sus tradiciones (Martínez, 2006).

Este proceso fue enmarcado teóricamente en lo que se denominó como plataforma adaptativa, la misma que habla de un desarrollo alternativo del turismo, en el que se respeta a las comunidades de acogida, su entorno socio cultural y el medio natural en que se desarrollan. Al mismo tiempo busca brindar al turista experiencias reales y gratificantes (Jafari, 2005). De este modo, la plataforma adaptativa mantiene que:

Esas modalidades giran en torno a las comunidades, emplean recursos locales, son relativamente sencillas de gestionar, no son destructivas, benefician a turista y anfitriones por igual e incluso mejoran la comunicación entre ellos. El turismo adaptativo, con independencia de su naturaleza o dimensiones, se presenta como un conjunto de alternativas al turismo actual de masas, comercializado, incontrolado o duro que se practica en casi todas partes. (Jafari, 2005)

Al realizar un análisis más focalizado de los gestores de todos estos cambios, es decir, el factor humano como actor de estas transformaciones, se concluye que hombres y mujeres han tenido una participación desigual, en la cual el hombre ha llevado ventaja. Sin embargo, según el Informe Mundial sobre las Mujeres en el Turismo 2010, realizado por la OMT y la ONU Mujeres, en la mayoría de las regiones del mundo, la

mano de obra del turismo está integrada en su mayor parte por mujeres (OMT, ONU Mujeres, 2013).

En países en desarrollo, en donde las mujeres tienen menor acceso a la educación y generalmente sus responsabilidades en el hogar invierten gran parte de su tiempo, el turismo emerge como una opción viable para mejorar sus economías. Se ha podido observar que el turismo puede ayudar a las mujeres a salir de su círculo de pobreza, a través de empleos formales e informales (OMT, ONU Mujeres, 2013). Paralelamente, la falta de educación y recursos, han sido trabas que las mujeres han encontrado en su camino y que no les han permitido beneficiarse del desarrollo turístico.

Los resultados de este informe revelan que si bien las mujeres no predominan en el sector de hoteles y restaurantes, como se conjeturaba, su salario es más cercano al de los hombres en relación a otros sectores. Por otro lado, las mujeres suelen tener más oportunidades de participar en trabajos informales y emprendimientos independientes desde el hogar en turismo, que en otros sectores. (OMT, ONU Mujeres, 2013). A pesar de estas estadísticas positivas, el panorama tiene también su contraparte, las mujeres a nivel mundial, no tienen tan buena representación en el ámbito profesional como los hombres, ni tampoco ganan el mismo salario, ni reciben el mismo nivel de educación y formación en servicios. Igualmente, el informe encontró que las mujeres aportan con una cantidad de trabajo no remunerado a los emprendimientos turísticos realizados desde su hogar, poniéndoles desde una perspectiva en la que pueden ser más vulnerables a la explotación (OMT, ONU Mujeres 2013).

El Código Ético Mundial para el turismo, que ha servido como marco de referencia para el desarrollo sustentable y responsable del turismo a nivel mundial, tiene como uno de sus principales objetivos el reducir los efectos negativos del turismo en la naturaleza y en la cultura, maximizando así los beneficios de esta actividad para la población local (OMT, 1999). Se menciona también la necesidad de respetar la igualdad de género al momento de realizar turismo, promoviendo por lo tanto, los derechos humanos de todas las personas y en especial de los grupos más vulnerables de la población; como los niños, ancianos, minorías étnicas y pueblos autóctonos. A pesar de estos intentos de inclusión de los actores antes marginados a cualquier actividad económica, la realidad es que, la vinculación del turismo en el desarrollo, no siempre ha ido de la mano. El 80% de los países más pobres del mundo, es decir que subsisten con menos de 1 dólar americano por día, y que se encuentran localizados dentro de 12 países, en los que en 11 de ellos, la actividad turística es su principal fuente de riqueza (Sancho, 2005). Esta realidad nos hace reflexionar acerca de las

necesidades de ligar estrechamente el turismo con el progreso y bienestar de las personas y lugares en donde se desarrolla. Uno de los principales retos para poder lograrlo, es cimentar los emprendimientos turísticos a través de diferentes mecanismos como la capacitación, ayuda técnica y financiamiento entre otros, de manera que los mismos supongan una verdadera transformación en la economía de las personas involucradas. Sobre la base de lo anteriormente mencionado, es preciso tomar en cuenta que, dentro de los derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico, existe el derecho y deber de los mismos, de adquirir una formación inicial y continúa adecuada (OMT, 1999).

Para la Organización Mundial de Turismo OMT, la educación y la formación son elementos clave para el desarrollo sostenible del turismo, ya que proporcionan a personas con distinto grado de cualificación, aptitudes necesarias para un desarrollo más óptimo de sus responsabilidades (OMT, 2013). Sin embargo, existen todavía brechas importantes en las que hay trabajar en referencia a las necesidades reales del sector, la formación y educación en turismo. Es por esta razón, que la OMT crea en el año de 1998, la Fundación OMT.Themis, con el fin de desarrollar programas, políticas y planes de educación y formación, encaminados a mejorar el potencial y competitividad del talento humano que trabaja en turismo (OMT, 2013). Para cumplir dichos objetivos, OMT.Themis ha enfocado sus esfuerzos en cuatro líneas de acción base: diagnóstico de necesidades en educación y formación en turismo, iniciativas de fortalecimiento de capacidades, formación aplicada a la asistencia al desarrollo y la implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad para programas de educación y formación en turismo TedQual (OMT, 2013). Estos esfuerzos suponen un gran avance en el ámbito de la capacitación en turismo, aportando a través de la puesta en marcha de sus proyectos, con importantes contribuciones que serán la base para futuros estudios en materia de formación y educación en turismo.

Así mismo, es importante resaltar los esfuerzos de las entidades privadas que trabajan en turismo y que han apostado por la formación y capacitación constante de sus empleados. Hoy por hoy, el turismo es una industria que está en constantes cambios y transformaciones, por lo que es esencial la formación continua y actualizada de su recurso humano, el mismo que brinda el valor agregado a la experiencia turística. Según Pajares (2002) “la formación del personal y la atención al cliente, deben ser los objetivos a perseguir por todas aquellas empresas que quieran ser competitivas en la industria turística”.

Sin embargo, la capacitación en turismo ha sido el talón de Aquiles de muchos emprendimientos turísticos, que empezaron a operar sus negocios de manera informal

y que han ido adquiriendo experiencia de cómo realizar efectivamente su oficio, a través del tiempo. Al ser el turismo una actividad cuya naturaleza es el ofrecer servicios intangibles a través de experiencias, vivencias y los denominados “momentos de verdad”, estos servicios pueden verse afectados por el nivel de formación y las capacidades desarrolladas del personal que trabaja ejerciendo esta actividad. En gran medida, la formación y la capacitación de las personas condiciona la calidad en los servicios y negocios turísticos (Irace, Lombardozzi, Placenti, Busquets y Barbieri, 2005, p.36).

De manera general, resulta complejo el análisis para determinar la calidad de los servicios ofrecidos en la actividad turística. La definición más aceptada de calidad de servicio se basa en el concepto de calidad percibida (Martínez, 2001). Así, Parasumaran, Zeithaml y Berry (1991) definen la calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia del servicio recibido, que a su vez es producto de la comparación de las expectativas de los consumidores (es decir la idea que tienen en mente acerca de la oferta de las empresas de servicios) y sus propias percepciones del resultado del servicio que recibieron (Martínez, 2001). En este contexto, se puede destacar que la formación de las personas que desarrollan turismo, condicionará la calidad del servicio prestado; especialmente de aquellos que estén en contacto directo con el turista, porque es precisamente de ese contacto del que dependerá la experiencia del turista y mejorará la competitividad del producto ofrecido (Irace et al, 2005, p.27).

Dentro de esta perspectiva, la tarea de él o la guía es de vital importancia dentro de la experiencia turística, su gestión, no sólo se limita a la interpretación de los lugares y las expresiones culturales, sino también el propiciar comportamientos ambiental y culturalmente correctos en los turistas (Black et al., 2001). Las competencias atribuidas al guía actualmente son muy amplias, Pond (1993) por ejemplo describió cinco roles del guía contemporáneo: líder, educador, relaciones públicas, anfitrión y conductor de conocimientos. Según Lindberg (1998) citado por (Black et al., 2001), los guías son el corazón y el alma misma de la industria del ecoturismo; sin embargo, existen grandes variaciones en los estándares de guiado, así como en la preparación y conocimiento de los diferentes tipos de guía a nivel mundial (Pond 1993).

En Australia, por ejemplo, la capacitación a los guías es obligatoria para poder ejercer su profesión, así los mismos deberán estar acreditados en diferentes cursos como el llamado “Certificado 2 en Guiado Turístico” sin el cual no podrán trabajar legalmente en parques nacionales o áreas protegidas (Christie & Mason, 2003). En Inglaterra, por ley, los guías certificados deberán obtener la condecoración llamada “Blue Badge” a

través de una capacitación de 28 semanas, en las cuales deberán aprobar exámenes orales y escritos para obtener dicha certificación (Christie & Mason, 2003). En Canadá, se han propuesto modelos de capacitación a nivel nacional para guías turísticos, con el fin de mantener altos estándares de calidad, dichos programas han sido inclusive apoyados por las autoridades gubernamentales de turismo de este país (Pond, 1993). Al mismo tiempo, en Viena, los guías deberán aprobar ciertos requisitos y cursos para poder trabajar en turismo, tales como hablar dos idiomas fluidamente, tener buena salud y tomar varios cursos de diferentes temáticas como arte, música, drama, política, historia, geografía, técnicas de interpretación, entre otros (Christie & Mason, 2003).

En países en vías de desarrollo, en donde el turismo ha crecido considerablemente las últimas décadas, se ha visto la necesidad de capacitación para los guías turísticos (Black et al., 2001), de manera que se pueda alcanzar altos estándares de servicio que ciertos países ya manejan. Se espera así, que el guía de ecoturismo actúe como modelo a seguir para el desarrollo de comportamientos ambiental y culturalmente sustentables, ayude en la gestión de los recursos naturales donde se desarrolla la actividad ecoturística, proporcione educación e interpretación de los atractivos, y actúe como mediador cultural entre clientes y las comunidades locales (Black et al., 2001). De este modo, para desarrollar todas estas habilidades, el guía, en especial el comunitario, quién ha tenido menos oportunidades de recibir una educación formal en turismo, deberá recibir un entrenamiento adecuado acorde a sus necesidades (Black et al., 2001).

Una de las primeras capacitaciones formales que se dieron en la región para guías ecoturísticos, fue en el Parque Nacional Galápagos, en donde, debido a una regulación aprobada en 1971, todos los visitantes deberían ser acompañados por guías certificados por el mismo Parque (Black et al., 2001).

No obstante, esta no ha sido la realidad en muchos otros lugares, en donde por diferentes motivos, los guías no han recibido adecuada educación formal y capacitación. A pesar de su importancia, ha existido un análisis muy limitado en relación a la capacitación en turismo, cuyos programas deberán estar basados en el estudio de las necesidades específicas de entrenamiento, la estructura curricular y de contenidos adecuada, la correcta selección de participantes y formadores, y la evaluación de los diferentes programas (Black et al., 2001).

A pesar de la larga trayectoria del turismo, la actividad de guiado no ha tenido una fundamentación teórica adecuada, por lo que existe una necesidad de crear nuevos puntos de referencia y mejores principios prácticos (Christie & Mason, 2003). Las

nuevas tendencias en interpretación y guiado exponen varios matices, a más de la mera transmisión de conocimientos (Christie & Mason, 2003); es de vital importancia una formación integral (Kohl, 2007), en la cual los guías puedan desarrollar cambios actitudinales y de comportamiento en sí mismos, para poder así transmitir estas inquietudes al turista y que su interpretación vaya más allá de la simple descripción de su entorno; a este nuevo tipo de turismo lo han denominado “turismo transformador”. (Christie & Mason, 2003).

El presente trabajo investigativo, tiene un componente diferenciador y dinámico ya que busca la inclusión efectiva de las mujeres en el turismo a través de un programa de capacitación, que les permitirá mejorar la calidad del servicio que actualmente están ofreciendo, gracias a nuevas herramientas de interpretación, las mismas que a corto y mediano plazo tendrán un efecto positivo para el desarrollo efectivo de su ejercer laboral.

1.4.3. Marco Conceptual

Dentro de los conceptos más importantes utilizados en esta investigación tenemos:

- **Turismo Comunitario:**

El turismo comunitario es una forma de gestión del turismo que aúna tres perspectivas fundamentales: una sensibilidad especial con el entorno natural y las particularidades culturales, la búsqueda de sostenibilidad integral (social y natural), y el control efectivo del negocio turístico por parte de las comunidades. Se trata, pues, de un modo de implementar el turismo que persigue equilibrar las dimensiones medioambientales y las culturales, con la particularidad de una gestión y organización anclada en las comunidades (Ballesteros & Solis, 2007, p.5).

- **Interpretación ambiental:**

La interpretación ambiental involucra la traducción del lenguaje técnico de una ciencia natural o área relacionada a términos e ideas que las personas en general, que no son científicos, puedan entender fácilmente. Además, implica hacerlo de una forma que sea entretenida e interesante para el visitante, provocándolo y estimulándolo a pensar y llegar a conclusiones acerca de su relación con el medio ambiente (CIPMA, 2003, p.72).

- **Servicio al Cliente:**

El conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir las expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes (Blanco, 2004, p.2).

- **Capacitación:** “consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (Siliceo, 2004, p.25).
- **Guía nativo:**

Es el integrante de grupos étnicos, aborígenes o campesinos del Ecuador, que posea conocimientos sobre los valores culturales autóctonos, naturales, socio económicos de su hábitat y que, luego de calificada su experiencia, sea habilitado por el Ministerio de Turismo para conducir grupos de turistas nacionales e internacionales dentro de las áreas geográficas que correspondan al territorio del grupo étnico del cual proviene (MINTUR, 2011, p. 24).
- **Programa:** “Conjunto especificado de acciones humanas y recursos materiales, diseñados e implantados organizadamente en una determinada realidad social, con el propósito de resolver algún problema que atañe a un conjunto de personas” (Fernández, 1996).

2. CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO GENERAL

2.1. Descripción general del área de estudio

2.1.1. Descripción socio-ambiental Provincia de Orellana

La Provincia de Orellana es una de las provincias más nuevas del país, creada en el año de 1998, al ser separada de la Provincia de Napo. Su capital es la ciudad de Puerto Francisco de Orellana conocida como “El Coca”. La provincia está ubicada en la parte nororiental del Ecuador, tiene una extensión total de 21.675 km² que representan el 8,45% del territorio nacional, convirtiéndola en una de las provincias más extensas del país. Se encuentra dividida políticamente en cuatro cantones: Orellana, Joya de Los Sachas, Loreto y Aguarico (Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, 2011, p.19).

Ilustración 1: Mapa de estudio



Fuente: Napo Wildlife Center, 2013

La Comunidad Kichwa de Añangu está localizada dentro de la Provincia de Orellana, Parroquia Alejandro Labaka, a una distancia de 80km desde la ciudad del Coca vía fluvial. La Comunidad limita al norte con el río Napo, al sur con el río Tiputini, al este con la Comunidad de Sani Isla, y al oeste con la Comuna de Nueva Providencia. Añangu se encuentra ubicada dentro del Parque Nacional Yasuní y su territorio protege 21.465,38 ha. de bosque húmedo tropical (Napo Wildlife Center, 2013)

2.1.1.1. Límites Territoriales

La Provincia de Orellana limita con los siguientes territorios: al norte con los cantones Cascales, Lago Agrio, Shushufindi y Cuyabeno de la provincia de Sucumbíos; al sur con los cantones Tena y Arajuno de las provincias Napo y Pastaza, respectivamente;

al este con la República de Perú; y al oeste con los cantones El Chaco, Quijos y Archidona de la provincia de Napo (Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, 2011).

2.1.1.2. *Hidrología*

La provincia se encuentra atravesada por la cuenca del río Napo, cuyo recorrido va desde la ciudad del Coca hasta Nuevo Rocafuerte, constituyéndose como uno de los más extensos y navegables ríos del Ecuador con sus 1130 km de longitud. Su cuenca está conformada por las subcuencas de los ríos Tiputini, Yasuní, Aguarico, Coca, Payamino, Jivino, Cononaco, Nashiño, Indillama y Suno. Dichos ríos constituyen el principal medio de comunicación y transporte entre las diferentes comunidades ubicadas a lo largo de sus orillas (Consejo Provincial de Orellana, 2005, p.19), así como también una importante fuente de alimentación, recreación y comercialización de productos dentro de la Provincia. Su origen se remonta a las estribaciones orientales de los Andes. Es considerado como el eje principal de la operación turística para la provincia de Orellana, por la gran cantidad de atractivos y lodges ubicados a lo largo de su cauce. En términos de ecología, el río pertenece al denominado sistema de aguas blancas, cuyos cuerpos hídricos nacen en las montañas, acarreando sedimentos durante su trayecto, por lo que poseen altos niveles de nutrientes minerales en sus aguas (Rodríguez & Castillo, 2005). Debido a esta particularidad, la mayoría de asentamientos humanos están ubicados a sus orillas, de manera que cuando el río crece por el aumento de precipitaciones, inunda los bosques localizados a ambos lados de su cauce, fertilizando de esta manera el suelo particularmente pobre, haciéndolo apto para la agricultura de productos locales.

Las viviendas de la Comunidad de Añangu, así como su centro comunitario, se encuentran localizadas en el margen derecho del Río Napo (si se viene desde la ciudad del Coca).

2.1.1.3. *Clima*

La provincia presenta un clima tropical caracterizado por altas temperaturas, fuertes lluvias y alto porcentaje de humedad. La variación multianual de la precipitación oscila entre los 2.500 y los 3.800 mm/año. La temperatura promedio anual tiene un valor de entre 24,2 a 22,2 °C, así mismo el promedio anual de humedad relativa es de 88% (Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, 2011). La región no presenta una estacionalidad muy acentuada; la denominada época seca se refiere a los meses con menores precipitaciones y van de Diciembre a Febrero; mientras que los meses con mayores precipitaciones y por lo tanto época lluviosa, va de Abril a Julio, meses dentro

de los cuales la temperatura puede bajar hasta 15° C (Rodríguez & Castillo, 2005, p.12).

2.1.1.4. Geomorfología

El relieve de Orellana está influenciado por la Cordillera Oriental y la Llanura amazónica, por lo que sus alturas varían desde los 168 msnm en la llanura amazónica, a los 3.800 msnm en la cima del Volcán Sumaco (Consejo Provincial de Orellana, 2005, p.21). La gran mayoría de la Provincia describe:

Características de la llanura amazónica con formas de origen acumulativo que por la cantidad de drenajes y ríos dobles presentes, han dado lugar a valles, terrazas y llanuras aluviales que se muestran a lo largo de toda la región en sectores planos, distinguidos por su forma: alargada, de gradas y extensa, respectivamente. Este tipo de formas se encuentran ubicadas en la zona centro y este, mientras que un pequeño porcentaje de la Provincia posee características otorgadas por la Cordillera Oriental tales como relieves montañosos, mesetas y cuestas. (Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, 2011)

2.1.1.5. Zonas De Vida

El sistema de clasificación de zonas de vida propuesto por Leslie Holdridge, propone un modelo en el cual se representan diferentes ecosistemas encontrados en un rango específico de temperatura, precipitación y humedad.

Las principales zonas de vida identificadas en la Provincia de Orellana según Holdridge son:

- Bosque Siempreverde de Tierras Bajas (Bosque de Tierra Firme)
- Bosque Siempreverde de Tierras Bajas Inundable por Aguas Blancas (Várzea).
- Bosque Siempreverde de Tierras Bajas Inundable por Aguas Negras (Igapó).
- Bosque Inundable de Palmas de Tierras Bajas (Moretal) (Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, 2011)

El área de estudio en donde se va a trabajar se encuentra a orillas del Río Napo, correspondiendo así a Bosque Siempreverde de Tierras Bajas Inundable por Aguas Blancas o Várzea. Este tipo de ecosistema está ubicado en las terrazas sobre suelos planos a orillas de grandes ríos, ubicados a 100 y 200 metros tierra adentro, pudiendo inundarse cuando el nivel del río crece debido a fuertes lluvias. Cuando esto sucede, el bosque inundado se enriquece de los nutrientes disueltos en las aguas del río. El Bosque Várzea produce gran cantidad de frutos, semillas y néctar, siendo capaz de sostener poblaciones más densas de fauna. Los árboles de este tipo de bosque

pueden alcanzar los 35-40 m de altura, pudiendo encontrarse inclusive árboles emergentes de hasta 50 m de altura (Rodríguez & Castillo, 2005, p.1).

Este tipo de bosque, es el mayormente elegido por las poblaciones humanas para asentarse, debido a la riqueza de los suelos y a la alta presencia de fauna (Consejo Provincial de Orellana, 2005, p.23).

2.1.1.6. ASPECTOS DEMOGRAFICOS

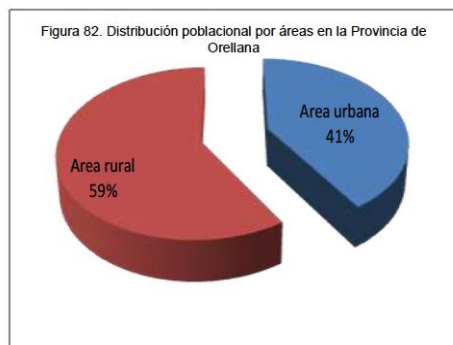
a. Población

La Provincia de Orellana es la tercera provincia más poblada de la región oriental con 136.396 habitantes que representan el 18% del total de la región amazónica. De este total poblacional el 52,9% corresponden a hombres y 47,1% a mujeres (INEC, 2010). La Provincia registra las tasas de crecimiento de población más elevadas de la región (Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, 2011).

Orellana posee una composición poblacional mayoritariamente rural (80.468 habitantes en el área rural correspondientes al 59,0% de la población total provincial y en el área urbana de 55.928 habitantes correspondientes al 41,0% de la población total provincial) siendo los cantones Francisco de Orellana y La Joya de los Sachas los sitios donde mayor población urbana existe (Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, 2011). Una de las razones de este fenómeno, es el crecimiento económico que ha experimentado la provincia en las últimas décadas, lo cual ha provocado el aumento de la oferta laboral en las principales ciudades de la provincia.

La comunidad Kichwa de Añangu posee 170 habitantes, de los cuales 62 personas están sujetas al sistema de sociedad establecido por la comunidad. Una vez cumplida la mayoría de edad, la persona está en la obligación de afiliarse a este tipo sociedad comunitaria, adquiriendo los beneficios y las obligaciones relacionadas. Añangu está conformada por 32 familias, pertenecientes a la etnia Kichwa de la Amazonía. Adicionalmente alrededor de 270 estudiantes residen en la comunidad y provienen de zonas aledañas como Pompeya, el Pilchi, Providencia, Indillama e incluso la Ciudad del Coca. Los estudiantes son en su mayoría kichwas, pero también existen algunos alumnos mestizos, secoyas y afroecuatorianos (Napo Wildlife Center, 2013).

Ilustración 2: Distribución Poblacional Orellana



Fuente: Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, 2011.

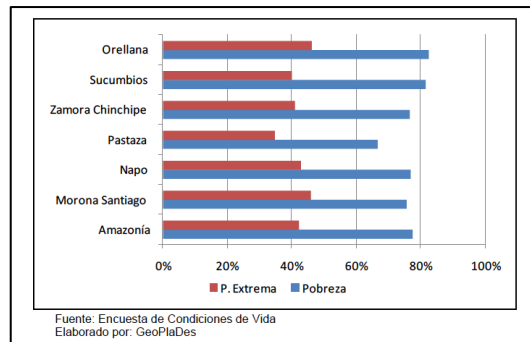
b. Pobreza

La Amazonía es una de las regiones más abundantes en recursos naturales del país y ha contribuido significativamente a la economía nacional, puesto que de allí es donde se extrae el petróleo, sin embargo muestra indicadores sociales muy bajos (Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, 2011).

En la región amazónica, la pobreza abarca al 78% mientras que el 46% de la población vive bajo condiciones de pobreza extrema. Orellana es la provincia más afectada por esta realidad, con un porcentaje del 83% de pobreza (lo que significa que 113.200 personas viven con las necesidades básicas insatisfechas), seguida de la Provincia de Sucumbíos, con un porcentaje del 82% (146.000 personas). En cuanto a la pobreza extrema, de igual manera, la provincia más afectada es Orellana, con un porcentaje del 46%, es decir 62.700 personas (Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, 2011).

En este sentido, el turismo ha sido una actividad que ha contribuido a mejorar la calidad de vida de las comunidades de la región. Existen proyectos ecoturísticos, que son manejados en su totalidad por comunidades indígenas, tales como el lodge Napo Wildlife Center o Sani Lodge; de la misma manera existen proyectos privados de turismo que emplean a miembros de comunidades locales y cuyos sueldos en ambos casos son significativamente superiores al sueldo promedio de la región.

Ilustración 3: Pobreza Orellana



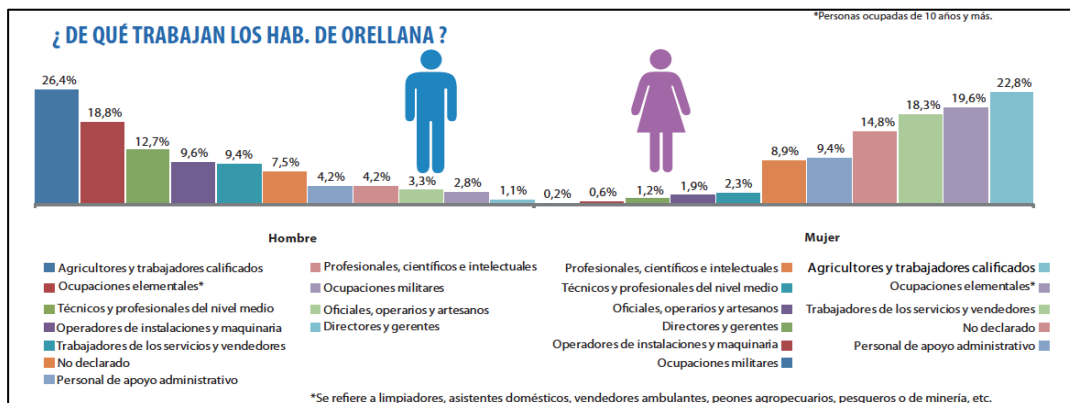
Fuente: Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, 2011.

c. Empleo y Oferta Laboral

La Población Económicamente Activa Urbana (PEA) de la Región Amazónica, representa tan solo un 2% de la PEA urbana del Ecuador. Orellana cuenta con 32.801 personas económicamente activas que suponen el 38% de la población total de la Provincia. De este porcentaje, el 23% de la PEA son mujeres. Los cantones que tienen mayor PEA son Francisco de Orellana y La Joya de los Sachas (Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, 2011).

El 52% de la población se dedica a actividades relacionadas con la agricultura, siendo esta actividad la que más empleo genera, le sigue el sector de servicios representadas en su mayoría por el sector petrolero con un 35% de la PEA y por último el sector público con un 10% de la PEA (Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, 2011). La mayoría de la población trabaja por cuenta propia (38,1%), un 21,8% son empleados privados, 15,4% trabajan para el estado y un 11,7% trabajan como peones o jornaleros (INEC, 2010).

Ilustración 4: Empleo en la Provincia de Orellana



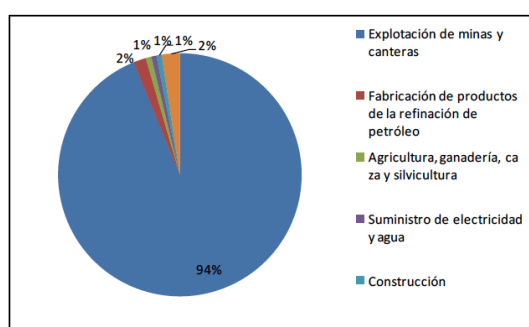
Fuente: INEC, 2010.

d. *P.I.B. y aporte a la economía*

Orellana es la provincia de la región oriental que más aporta a la producción nacional. En promedio, durante los últimos diez años ha aportado con el 7% del PIB total del Ecuador (Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, 2011).

La actividad más importante en la Provincia es la explotación de petróleo, la cual representa en promedio un ingreso de 2.313,4 millones de dólares al año, es decir un aporte del 48% del total de la producción de este rubro para la economía ecuatoriana (Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, 2011).

Ilustración 5: Composición promedio del PIB de Orellana (2001-2010)



Fuente: BCE
Elaborado por: GeoPlaDes

Fuente: Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, 2011.

e. *Nacionalidades*

En la Provincia de Orellana existen varias nacionalidades de las cuales las más representativas son las nacionalidades Kichwa Amazónica, Shuar, Waorani (de los cuales se incluye dos grupos de no contactados; Tagaeri y Taromenane), Awá, y los pueblos mestizos. Se estima que existen un total 5.232 familias en la Provincia de Orellana pertenecientes a 215 distintas comunidades indígenas y 290 comunidades de hispano hablantes (Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, 2011).

Tabla 1: Número de Comunidades de cada Nacionalidad en la Provincia de Orellana

Cantón	Comunidades por Nacionalidad			
	Kichwa	Shuar	Waorani	Awá
Aguarico	15	0	5	0
Loreto	80	0	0	0
La Joya de los Sachas	20	0	0	0
Francisco de Orellana	69	15	10	1
Total	184	15	15	1

Fuente: Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, 2011.

f. Los Kichwas Amazónicos

La Nacionalidad Kichwa de la Amazonía está representada por dos pueblos que comparten una misma tradición lingüística y cultural: los Napo Kichwa y los Kichwas del Pastaza o Canelos Kichwa. Su población fluctúa entre 60.000 y 100.000 personas distribuidos en aproximadamente 438 comunidades. Su territorio y población está en constante expansión (CODENPE, 2003).

Existen varias hipótesis acerca del origen de la cultura Kichwa en la Amazonía. Algunos investigadores proponen un origen pre-incásico, ya que existían relaciones comerciales y culturales entre los Kichwas Amazónicos y los indígenas de la Sierra, siendo el kichwa la lengua que se utilizaba para estos intercambios; otras teorías presuponen un origen propiamente incásico, debido a la expansión del reino hacia territorios del este de los Andes. Finalmente, hay quienes expresan que su origen es consecuencia de desplazamientos en la época colonial de los indígenas de la Sierra, beneficiando así la implementación y estandarización del idioma implementado por los misioneros de la época (Arévalo, 2009, p.41). Como resultado de este proceso, se puede concluir que la nacionalidad Kichwa de la Amazonía, se originó a través de un complejo proceso de fusión interétnica de los diferentes pueblos antiguos como los Omaguas, Záparos, Huitotos y Encabellados (Rodríguez & Castillo, 2005, p. 22), así como de los Quijos, Tucanos, Shuar, Achuar, Siona, Secoya y los Kichwa de la Sierra (CODENPE, 2003).

Los Kichwas Amazónicos están distribuidos en las provincias de Napo, Orellana, Sucumbíos y Pastaza (Alvarado, P., Calapucha, C., Calapucha, L., López, H., Shiguango, K., Tanguila, A., Tanguila, D., & Yasacama, C, 2012, p.17). Los Napo Runas están localizados en las provincias de Napo, Orellana y Sucumbíos. Sus comunidades están asentadas en las cuencas de los ríos Napo, Aguarico, San Miguel y Putumayo. Así mismo, se los puede encontrar en las ciudades del Tena, Puerto San Francisco de Orellana (Coca) y Nueva Loja, pudiendo alcanzar territorios peruanos y colombianos (CODENPE, 2003).

Los Kichwas de Pastaza o Canelo Kichwas viven en la Provincia de Pastaza, a orillas de los ríos Pastaza, Bobonaza, Curaray, Sarayacu, Villano, Corrientes, Conambo y Pindo Yacu; al este del río Llushin, pudiéndolos encontrar también en las zonas urbanas de la ciudad del Puyo (CODENPE, 2003).

g. Idioma

El idioma hablado por los Kichwas Amazónicos es el runa shimi o lengua de la gente, el mismo que presenta diferencias en aspectos lexicales, fonéticos y morfológicos

(Cachiguango, 2008). Según la clasificación de Carolyn Orr y Betsy Wrisley (1981:iii), existen tres dialectos principales: “Bobonaza”, utilizado a lo largo de los ríos Puyo y Bobonaza; “Tena” hablado del territorio del Alto Napo alrededor de Tena, Arajuno y Ahuano; y “Limoncocha”, utilizado por la gente del medio y bajo Napo. Camilo Mújica (citado por FLACSO, 2011) en su libro *Aprendamos Kichwa: Gramática y vocabulario napeño*, argumenta que dentro de la lengua kichwa existen dialectos visiblemente diferenciados, siendo la variante “napeña” la principal. Así, según Mujica:

La única lengua de comunicación de unos 60.000 Kichwa-hablantes asentados en las cuencas de los ríos Napo, Curaray, Pastaza, Tigre, Putumayu, Aguarico, San Miguel, Coca, Payamino y el lejanísimo Madre de Dios, hasta donde fueron aventados por la vorágine del caucho grupos Kichwas santarosinos, ávilas y loretos. Esta gran nación, lingüísticamente se extiende desde las cabeceras de los ríos ecuatorianos hasta Mazan, Iquitos y el alto Amazonas (FLACSO, 2011)

Existe evidencia basada en las crónicas del siglo XVI, así como documentos etnohistóricos, de la existencia de varios grupos étnicos y lingüísticos en las zonas de Tena-Archidona y Quijos antes de la Conquista Española. El Quichua fue utilizado como herramienta para la expansión del Imperio Inca, expandiéndose desde el Cuzco hasta lo que actualmente es Ecuador, aunque es muy probable que el lenguaje estaba ya diseminado en el Oriente Ecuatoriano antes de dicha conquista (Muratorio, 1990, p.72).

Actualmente, la mayoría de los Kichwas del Oriente tienen como segunda lengua el castellano, el mismo que es aprendido desde temprana edad, como consecuencia de su estrecha relación con los blancos-mestizos (CODENPE, 2003). El lenguaje kichwa amazónico en la actualidad, está experimentando diferentes modificaciones debido a varias razones, entre ellas; la exigencia de nuevas regulaciones por parte de la educación intercultural bilingüe, las migraciones que provocan contacto con el mundo occidental, entre otros motivos culturales y socio-económicos (FLACSO, 2001).

h. Organización Socio-Política

La organización social de los pueblos amazónicos está sustentada por redes de parentesco, las mismas que operan por medio de criterios de sexo, edad y descendencia (Arévalo, 2009, p.61). Así, la base de este sistema social es la familia, la misma que está conformada por una pareja y sus descendientes, constituyéndose como una unidad básica de producción y consumo (Arévalo, 2009, p. 61). Al núcleo familiar se lo denomina “ayllu”, mientras que “muntun” es la familia ampliada que involucra a todos los parientes (Alvarado et al., 2012, p.21), la unión de varios “muntun”, conformarían clanes territoriales o comunidades. Entre los miembros de los

diferentes grupos se realizan intercambios de bienes, servicios y conocimientos, proceso de ayuda mutua que supone una expresión de reciprocidad equilibrada. De manera general, cada grupo local de parentesco tenía un "yachak" o "shaman" como autoridad política y ritual. Hoy en día, los lazos de parentesco están constituidos a través del correspondiente apellido al que pertenece la persona (CODENPE, 2003).

Por otro lado, el sistema de parentesco está influenciado también por las relaciones con otros pueblos, de esta manera los Kichwas descendientes de los Quijos tienen un sistema similar a los Kichwas Serranos; en contraste, los Kichwas Canelos tienen más similitudes con los sistemas de las nacionalidades Shuar y Ashuar (CODENPE, 2003). El matrimonio dentro los Kichwas se realiza ordinariamente con miembros de la misma comunidad, pudiendo haber uniones con personas de otras nacionalidades (Alvarado et al., 2012, p. 21). Se practica la monogamia, permitiéndose las uniones bilaterales entre primos cruzados. Una vez casados, la esposa tendrá que ir a vivir en la casa de sus suegros y es considerada parte de la familia (CODENPE, 2003).

La toma de decisiones y la distribución del trabajo dentro de la unidad familiar, se acuerda entre el marido y la mujer. A nivel comunitario y organizacional, el trabajo se establece por medio de asambleas y es ejecutado a través de "mingas". Por lo general, la toma de decisiones se la hace por consenso (CODENPE, 2003).

Las mingas son una de las manifestaciones culturales más importantes de la cultura Kichwa Amazónica (Napo Wildlife Center, 2013), puesto que en las mismas se manifiesta la relación social y la solidaridad de los miembros de la comunidad, a través de la puesta en marcha de trabajos colectivos que tienen como objetivo un bien común (Alvarado et al., 2012). A pesar de que, tanto hombres como mujeres participan en las mingas, esta actividad suele ser vista como un espacio de interacción de los hombres, esto quiere decir que, el proceso de decisión sobre la colectividad es un ejercer básicamente masculino; en contraparte el papel de las mujeres en este espacio está limitado a labores como la elaboración de la comida y el brindis de la chicha (Garcés, 2006, p. 33)

Las agrupaciones que, a nivel local poseen mayor jerarquía que las comunidades, son las denominadas "Asociaciones", las mismas que pueden estar constituidas por varias comunidades y caseríos (Arévalo, 2009, p. 61). En los años sesenta, debido a la implementación de la ganadería como nueva estrategia productiva de la región amazónica, se produce el apareamiento de estas nuevas estructuras sociopolíticas que toman la figura de comunas, centros comunitarios, asociaciones y federaciones; los mismos que son regidos legalmente por un cabildo, cuya directiva es nombrada

cada año en una Asamblea General. La Asamblea General está conformada por el Presidente, Vicepresidente, Secretario, Tesorero y Síndico y constituye la máxima autoridad que rige las Comunas y los Cabildos (CODENPE, 2003). El 90% de las poblaciones indígenas Kichwas están organizadas en comunas y dirigidas por un cabildo. Las poblaciones indígenas Kichwas que no reúnen el número suficiente de socios están organizadas en Centros Kichwas (Villaverde, citado por Rodríguez & Castillo, 2005).

La creación de las diferentes figuras organizativas, son muy importantes dentro de la vida de los grupos indígenas amazónicos. Según Rodríguez & Castillo (2005) en su estudio sobre “los Sistemas de Producción en el Territorio de seis Comunidades Kichwas Asentadas en la zona noroccidental del Parque Nacional Yasuni”; la presencia de estas instituciones junto con otras pertenecientes al Estado, han ayudado a la población en diferentes actividades como:

Legalización de tierras, conservación de recursos naturales, actividades agropecuarias a través de un manejo integral de las chakras, coordinación y ejecución de proyectos, programas de vivienda y desarrollo comunal, obras de infraestructura básica y turística, atención médica gratuita, formación religiosa, alimentación escolar, capacitación a profesores de las escuelas, educación y transporte escolar, actividades de investigación científica, formación de promotores de salud y se atienden casos judiciales” (Rodríguez & Castillo, 2005, p.29).

Dichas instituciones, poseen gran peso en la toma de decisiones comunitarias, a través del establecimiento de reglamentos que deben ser acatados por todos los miembros de la comunidad. Así, si un miembro comunitario comete un delito, será juzgado y sancionado inclusive con la expulsión permanente de su comunidad. El veredicto social se ejecuta, basándose en el dictamen de los principios comunitarios. Usualmente, el infractor dependiendo del grado de la falta cometida, deberá responder con ciertos castigos o privaciones o en algunos casos tendrá que abandonar su comunidad para residenciarse en otro pueblo, sea Kichwa u de otra nacionalidad (Alvarado et al., 2012, p. 22).

Entre las principales instituciones de la zona tenemos: Confederación de las Nacionalidades Indígenas de la Amazonía Ecuatoriana CONFENIAE, filial de la CONAIE que a su vez agrupa a la Federación de Organizaciones Kichwa de Sucumbíos (FOKISE); Federación de Comunas de Nativos de la Amazonía Ecuatoriana, FCUNAE; Federación de Organizaciones de la Nacionalidad Kichwa del Napo (FONAKIN) y la Organización de Pueblos Indígenas de Pastaza (OPIP); La

Federación de Organizaciones Indígenas y colonos, la Coordinadora de la Nacionalidad Kichwa del Napo (CONAKIN), entre otras (CODENPE, 2003).

i. Economía

La economía de la población Kichwa de la Amazonía es diversa. Existen zonas del interior, en donde todavía se mantiene la economía tradicional; mientras que en otros poblados, en donde ha existido influencia petrolera por ejemplo, existe mayor articulación del mercado. Las principales actividades económicas y de subsistencia tradicional, son la agricultura itinerante de roza y quema en las huertas o chakras de la selva; la caza, la pesca, la recolección y el intercambio de productos como el cacao, la madera, artesanías y oro; así mismo la venta de ganado es muy importante en espacial para los colonos (Arévalo, 2009, p. 64).

Tradicionalmente los huertos utilizan cultivos asociados, los mismos que contienen gran diversidad y especies del mismo género y se utiliza períodos de descanso para la tierra. Sin embargo, en la actualidad las poblaciones cercanas a la carretera, utilizan monocultivos y se ha deforestado el bosque circundante para la extracción y venta de madera. Los productos agrícolas más relevantes para el autoconsumo y el mercado local son el plátano, la yuca, el maíz, la naranjilla, el palmito, el algodón, el café y el cacao. La huerta, en donde se cultivan los productos tradicionales, tiene un valor cultural especialmente importante para este grupo. Así, el cuidado de la misma está sujeta a normas y rituales simbólicos que forman parte de su cosmovisión, constituyéndose como un espacio importante para la reproducción social, cultural y económica de los Kichwas (CODENPE, 2003). Los alimentos base de la huerta son el plátano y la yuca los mismos que se siembran de manera permanente en cualquier época del año (Rodríguez & Castillo, 2005, p. 25).

La caza constituye una de las principales actividades productivas de esta nacionalidad; la misma que está sujeta a ritualidades, restricciones y prohibiciones basados en su cosmovisión. Los animales que forman parte de su dieta son: monos lanudo, capuchino, ardilla y araña; guanta, guatusa, capibara, oso hormiguero, armadillo, pecarí, venado, tucanes, guacamayos, aracarí, codorniz, iguana, entre otros. Actualmente, las formas tradicionales de caza han cambiado debido a la influencia occidental, reemplazando la bodoquera de dardos envenenados con curare, por la escopeta o carabina introducida por los colonos (CODENPE, 2003). Así mismo, gran parte de la proteína que los Kichwas Amazónicos consumen proviene de la pesca. Se emplea lanzas, trampas, cerco de cañas, sedales, redes y el barbasco; igualmente se han implementado técnicas traídas por los colonos como la pesca con anzuelo y el uso

de dinamita. Se realiza también, la recolección de productos comestibles como diferentes tipos de frutos; especialmente los provenientes de las palmas, así como huevos de tortuga, de pájaros y de distintos tipos de insectos (CODENPE, 2003).

Como consecuencia de la reforma agraria, la Amazonía experimentó una expansión de la frontera agrícola y aumento de la colonización; lo cual provocó cambios en la estructura productiva y el consiguiente aumento de la agricultura. El cambio más significativo en la estructura productiva, es la especialización ganadera ligada al desarrollo de un estrato de pequeños y medianos productores (Grijalba citado por Arévalo, 2009). Grandes extensiones de la selva se transformaron en haciendas ganaderas, lo que ocasionó fuertes impactos negativos como la deforestación intensiva y degradación ecológica. En dichas haciendas, se dedican a la crianza de ganado vacuno y caballar y en menor proporción la crianza de animales domésticos como gallinas, patos y pavos para el autoconsumo y para venderlos en el mercado local (CODENPE, 2003).

La elaboración de cerámica constituye una de las actividades de relevancia para la región, su producción actualmente está destinada para el mercado local e internacional, así como para el autoconsumo. La tradición es ejecutada y transmitida por las mujeres de las diferentes comunidades (CODENPE, 2003).

Entre los Kichwas Amazónicos la reciprocidad y redistribución, son sistemas que controlan las relaciones de cooperación e intercambio de bienes y servicios dentro de las familias y comunidades. Este sistema se lo denomina “randi randi” y supone un pago simbólico de igual trabajo; es decir, si un miembro de la comunidad pide ayuda a otro, esta ayuda será retribuida con una labor similar, cumpliendo así el compromiso creado en este sistema. Así mismo, las festividades y rituales son ocasiones en donde se puede intercambiar productos obtenidos a través de la cacería o la huerta (CODENPE, 2003).

En las últimas décadas se ha incorporado el Ecoturismo como actividad productiva dentro de la escena económica de la región. Uno de los objetivos de esta actividad es potenciar la riqueza de recursos naturales, paisajísticos y culturales intrínsecos de la cultura Kichwa (Arévalo, 2009).

La introducción de la economía de mercado, por diferentes influencias de parte del Estado, de empresas foráneas y de colonos; ha influido en el modelo comunitario tradicional, lo que ha provocado conflictos socioeconómicos y de alienación cultural. Esta realidad se la puede palpar en comunidades asentadas cerca de las vías de acceso principales y de centros urbanos, allí se puede notar la pérdida progresiva de

conocimientos ancestrales de caza y pesca y el deterioro de las relaciones de redistribución y reciprocidad establecidas por los Kichwas. De manera general, las comunidades se han apegado al modelo económico capitalista, lo que ha provocado un incremento de la agricultura y la mercantilización, mayoritariamente de la madera y de la mano de obra. Estas transformaciones agrícolas junto con otros fenómenos como la migración, han desembocado en la pérdida paulatina de las relaciones tradicionales como el “rand randi” que hoy por hoy se practica menos (Arévalo, 2009).

Existe una marcada división de género en la ejecución del trabajo, los hombres están a cargo de la caza, la pesca, extracción de madera, construcción de las casas, desbroce y la elaboración de canastos, mientras que las mujeres están a cargo del cuidado del huerto y de los niños, realización de tejidos, cerámica y preparación de los alimentos. Estos papeles están cambiando actualmente, debido a la diversificación del trabajo disponible (Arévalo, 2009). Alicia Garcés Dávila (2006), en su estudio sobre las Relaciones de Género en la Amazonía Ecuatoriana concluye que, la desarticulación del modelo de subsistencia tradicional y mayor vinculación con la economía de mercado, han afectado a la relación tradicional de género en relación a los roles de trabajo dentro de la familia.

Existe un proceso de cambio de un modelo de subsistencia de horticultores, cazadores y recolectores a uno netamente campesino, en donde la dinámica de trabajo tanto del hombre como de la mujer se ha hecho cada vez más compleja (Garcés, 2006). El aumento de la agricultura ha provocado que el hombre tenga mayor dominio de las huertas, espacios productivos que pertenecían tradicionalmente a la mujer, lo que ha causado la pérdida del reconocimiento y valoración que el control de este sitio le brindaba. Esta reducción del acceso a los recursos naturales, junto con la responsabilidad de dar respuestas a nuevas necesidades, ha causado que el trabajo de la mujer se intensifique al tener mayores exigencias. Paralelamente, estos cambios junto con otros, como el tener mayor acceso a la educación, han estimulado la participación de las mujeres a la toma de decisiones en el espacio público y colectivo (Garcés, 2006). Sin embargo, la división sexual de roles de trabajo, ha sido siempre un limitante para que la mujer pueda desarrollar otro tipo de actividad productiva que esté desligada del ámbito doméstico (Garcés, 2006). Hoy por hoy, las mujeres han incursionado en campos novedosos como el turismo, el mismo que les ha permitido utilizar sus conocimientos ancestrales acerca de la huerta, la cerámica, la preparación de alimentos y tejidos; para ser transmitidos y reproducidos dentro de un contexto que les permite mantener su cultura y a su vez tener una fuente adicional de trabajo.

j. Identidad

Los Kichwas Amazónicos se definen a sí mismos como “runas”, palabra kichwa que significa personas o seres humanos. Sin embargo, dentro de esta clasificación se puede encontrar elementos diferenciadores dentro del mismo grupo; para los Kichwas del Napo existe el denominado Ali Runa o “buen indio cristiano” y el Sacha Runa o habitante de la selva; mientras que para los Kichwas de Pastaza su autodefinición como runas tiene una connotación de sentido de pertenencia a su grupo étnico frente a otros pueblos no Kichwas (CODENPE, 2003).

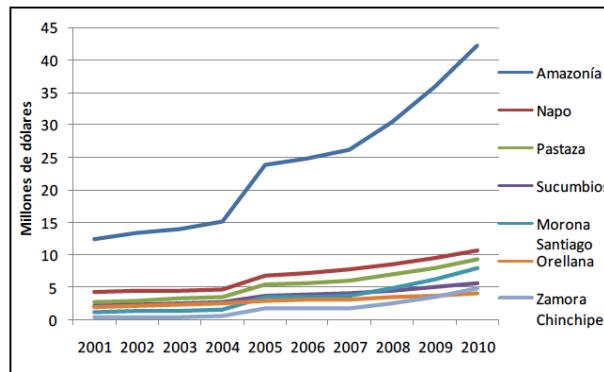
Dentro de las manifestaciones culturales relacionadas a la identidad de grupo, tenemos las expresiones musicales, los cantos, la danza, el uso de la vestimenta tradicional para las celebraciones dentro de la comunidad, el consumo de la chicha, entre otros (Arévalo, 2009, p.43).

La familia cumple el papel de ente socializador a través de la tradición oral; dentro de la cual las tradiciones y costumbres son transmitidas de generación en generación. Así mismo, existe un aprendizaje empírico transmitido de padres a hijos, en actividades de subsistencia como la agricultura, pesca, caza, cestería, cerámica, conocimiento del uso de plantas medicinales, entre otros (CODENPE, 2003). Actualmente este proceso de socialización también se lo realiza a través de la educación formal, un alto porcentaje de Kichwas Amazónicos están siendo educados en escuelas y colegios laicos; en donde reciben educación bilingüe (Kichwa y español), fomentando de esta manera la revitalización de su cultura (CODENPE, 2003).

2.1.1. Descripción del Turismo en la zona

En la Provincia existen 413 establecimientos turísticos que ofrecen servicios de alojamiento, comidas y bebidas; y transporte de pasajeros. La mayor parte de la infraestructura se concentra en el cantón Francisco de Orellana (68%) y el restante 32% en los demás cantones. La región tiene gran afluencia turística, debido a sus atractivos naturales y culturales, sumados a sus altos índices de biodiversidad en algunas zonas como el Parque Nacional Yasuní, lo cual ha derivado en un crecimiento del 5,51% para los últimos diez años (2.001-2.010) (Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, 2011).

Ilustración 6: Evolución del sector turismo en la Amazonía Ecuatoriana (2.001-2.010)



Fuente: BCE
Elaborado por: GeoPlaDes

Fuente: Gobierno Autónomo Provincial de Orellana, 2011.

Orellana posee un gran potencial turístico, sin embargo existen algunos limitantes que han provocado que esta actividad no se desarrolle efectivamente y a mayor escala. Entre los principales problemas tenemos la falta de infraestructura adecuada para el turismo, vías de acceso deficientes, falta de capacitación para las personas que operan en turismo, contaminación y pérdida de hábitat debido a las actividades petroleras y madereras asentadas en la zona (Consejo Provincial de Orellana, 2007).

La oferta del producto de selva, va vinculada con las comunidades indígenas que habitan en las zonas en donde se desarrollan actividades turísticas, siendo esta característica una gran fortaleza y un factor diferenciador en relación a otros productos ofertados por la competencia (Consejo Provincial de Orellana, 2007).

La Ciudad de Puerto Francisco de Orellana constituye un punto neurálgico de la actividad turística, puesto que desde allí se receptorán a los turistas que llegan a la provincia; y su puerto fluvial constituye la principal puerta de entrada para el ingreso hacia los diferentes atractivos de la zona.

El Ministerio de Turismo (MINTUR, 2008) realizó un inventario de los principales atractivos turísticos de la Provincia de Orellana (ver anexo #1). A continuación enumeramos los principales atractivos que se encuentran relacionados con nuestra zona de influencia:

Tabla 2: Principales Atractivos Turísticos de la Provincia de Orellana

INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE ORELLANA						
N°	CANTÓN	PARROQUIA	NOMBRE ATRACTIVO	CATEGORIA	TIPO	SUBTIPO
1	Aguarico	Nvo. Rocafuerte	Parque Nacional Yasuní	Sitios Naturales	Sistema de Áreas Protegidas	Parque Nacional
2	Aguarico	Conocaco	Saladero De Loros	Sitios Naturales	Reserva	Saladero
3	Aguarico	Conocaco	Saladero Onkamone	Sitios Naturales	Reserva	Saladero
4	Fco. De Orellana	San José De Guayusa	Laguna Pañacocha	Sitios Naturales	Ambientes Lacustres	Laguna
5	Fco. De Orellana	Alejandro Labaka	Parque Nacional Yasuni	Sitios Naturales	Sist. Áreas Protegidas	Parque Nacional
6	Fco. De Orellana	Alejandro Labaka	Saladero De Los Loros	Sitios Naturales	Fenom. Geológico	Saladero
7	Fco. De Orellana	Francisco De Orellana	Río Napo	Sitios Naturales	Ríos	Río
8	Fco. De Orellana	Francisco De Orellana	Ciudad Del Coca	Manifestaciones Culturales	Históricas	Ciudades
9	Loreto	San Vicente De Huaticocha	Mirador Volcán Sumaco	Sitios Naturales	Montañas	Colinas
10	Loreto	San Vicente De Huaticocha	Parque Nacional Sumaco Napo Galeras	Sitios Naturales	Sistema De Áreas Protegidas	Parque Nacional
11	Loreto	San Vicente De Huaticocha	Volcán Sumaco	Sitios Naturales	Montañas	Volcán
12	Loreto	Avila Huiruno	Saladero De Loros Y Guantas	Sitios Naturales	Reserva	Saladero
13	Joya De Los Sachas	Rumipamaba	Piedra Grande	Manifestaciones Culturales	Históricas	Sitios Arqueológicos.
14	Joya De Los Sachas	Pompeya	Museo Del Centro De Investigaciones Culturales De La Amazonía Ecuatoriana (Cicame)	Manifestaciones Culturales	Históricas	Museo

Fuente: Mintur 2008.

Dentro de nuestra zona de estudio los atractivos más importantes son: Parque Nacional Yasuní, Laguna de Pañacocha, Saladero de Loros y Pericos y el Museo del Centro de Investigaciones Culturales de la Amazonía Ecuatoriana (CICAME). A continuación, una breve descripción de estos atractivos:

Parque Nacional Yasuní: Ubicado en las Provincias de Orellana y Pastaza. Declarado como Parque Nacional en el año de 1979 y como Reserva Mundial de la Biosfera por la UNESCO en el año de 1989. El Parque es considerado como uno de los lugares más biodiversos del mundo, debido a su gran diversidad de anfibios, aves, mamíferos, insectos y plantas vasculares los cuales llegan a su biodiversidad máxima en relación al resto de América del Sur (Bass et al, 2010).

En el Parque existen 2274 especies de árboles y arbustos; 204 especies de mamíferos (de los cuales más de 90 son murciélagos); 610 especies de aves; 121 especies de reptiles; 139 especies de anfibios; más de 268 especies de peces; y cientos de miles de especies de insectos (Ministerio del Ambiente, 2011, p. 9).

Las comunidades que viven en el parque y sus alrededores pertenecen a las nacionalidades Waorani, Kichwa y Shuar, además se encuentran los Pueblos Indígenas en Aislamiento Voluntario (PIAs), asentamientos y asociaciones de colonos mestizos (Ministerio del Ambiente, 2011, p. 9).

Laguna de Pañacocha: La laguna está ubicada en la Provincia de Sucumbíos, Cantón Shushufindi, Parroquia Pañacocha. Sus aguas presentan color negruzco debido a la presencia de material orgánico en descomposición. Tiene una superficie de aproximadamente 8 kilómetros y se encuentra a un costado del río Pañacocha, cuyo caudal tiene un ancho de 25 metros (ECURED, 2014).

El clima es tropical con temperaturas entre los 17° C a los 33° C. En el bosque circundante habitan monos chichicos, monos aulladores, guatusas, guantas, perezosos, puercos de monte, capibaras, venados, entre otros. El lugar es visitado por turistas especialmente por la presencia de delfines rosados, especie que se halla en peligro de extinción y que muy difícilmente se lo puede observar en las lagunas circundantes. El sistema lacustre se encuentra dentro de las zonas de vida que corresponden a bosque húmedo tropical, bosque siempre verde de tierras bajas, bosque siempre verde de tierras bajas inundadas por aguas blancas, bosque siempre verde de tierras bajas inundadas por aguas negras y pantanos.

En el lugar existen algunos lodges ubicados alrededor de la laguna principal, en los mismos se ofrecen actividades como observación de aves durante las mañanas y las

tardes, observación de caimanes por las noches, caminatas por los senderos y su principal atractivo el avistamiento de los delfines rosados (ECURED, 2014).

Saladero de Loros y Pericos de Añangu

Dentro de la comunidad Kichwa de Añangu, existen dos saladeros naturales en donde varias especies de aves y eventualmente mamíferos, concurren para comer arcilla. Estas formaciones naturales se encuentran ubicadas en los bancos perpendiculares de las riberas del río Napo, así como también en el interior del bosque. Existen varias hipótesis que explican el comportamiento de varias especies de aves que visitan estos lugares, se asevera que loros, pericos y guacamayos se alimentan de ciertos frutos y semillas tiernas de diferentes tipos de árboles, las mismas que han desarrollado toxinas dentro de su estructura con el objetivo de proteger a dichas semillas, todavía no listas para ser dispersadas. Estas aves, al haber evolucionado con estos árboles, desarrollaron una respuesta efectiva para poder comer estos frutos tóxicos; la ingesta de arcilla dentro de la cual se pueden encontrar ciertos minerales capaces de neutralizar dichas toxinas. Adicionalmente, dentro de la arcilla existen sales que permiten el correcto funcionamiento del organismo de los animales del bosque. Una vez identificados estos lugares, cientos de aves volarán cada día para tratar de consumir la arcilla. Los saladeros de la Comunidad Añangu son considerados los más accesibles y visitados de todo el territorio ecuatoriano. Adicionalmente, la comunidad ha construido la infraestructura propicia para la observación de este único acontecimiento natural (Napo Wildlife Center, 2013, p.33).

Existen actualmente dentro del territorio de Añangu tres lugares en donde se puede observar a estas aves:

Saladero a orillas del Río Napo: Localizado a la ribera del Río Napo, a 5 minutos en canoa motorizada del riachuelo Añangu que conecta con el Lodge Napo Wildlife Center y a dos horas aproximadamente desde la ciudad del Coca. En este lugar, los visitantes podrán observar a las aves a una distancia prudente desde sus propias canoas a motor. Tres especies de loros (Amazona Harinosa, Loro Cabeciazul y Amazona Coroniamarilla) y una especie de perico (Perico Cabecioscuro) visitan el lugar diariamente.

Saladero dentro de Asociación de Mujeres “Kuri Muyu”: Localizado a la ribera del Río Napo a 10 minutos en canoa motorizada del riachuelo Añangu que conecta con el Lodge Napo Wildlife Center y a dos horas aproximadamente de la ciudad del Coca. En este lugar se tiene que caminar durante 5 minutos (50mts) por un sendero de cemento hasta llegar a un refugio cubierto, especialmente diseñado para la observación de las

aves. El lugar está equipado con sillas y baños y tiene una capacidad de hasta 30 personas. Tres especies de loros (Amazona Harinosa, Loro Cabeciazul y Amazona Coroniamarilla) y una especie de perico (Perico Cabecioscuro) visitan este lugar diariamente, sin embargo no está activo durante todo el año, teniendo más dinamismo en la temporada seca de Diciembre a Marzo.

Saladero de Pericos: Localizado a la ribera del Río Napo, a 5 minutos en canoa motorizada del riachuelo Añangu que conecta con el Lodge Napo Wildlife Center y a dos horas aproximadamente de la ciudad del Coca. Para llegar al refugio los visitantes tendrán que caminar aproximadamente 20 minutos (700mts) en un sendero de cemento en donde encontrarán sillas y un baño ecológico. Tiene una capacidad de hasta 20 personas. Dos especies de pericos (Perico Alicobático, Periquito Hombrirajo), una especie de loro (Loro Cachetinaranja) y una especie de guacamayo (Guacamayo Escarlata) visitan este saladero. El saladero presenta una mayor actividad en la temporada seca (Diciembre a Marzo) y menos actividad en los meses lluviosos (Abril a Julio). La especie que más visita el saladero es el Perico Alicobático mientras que las otras tres especies son menos comunes y acuden en menor número.

Museo CICAME

El Museo del Centro de Investigaciones Culturales de la Amazonía Ecuatoriana; CICAME, es un museo etnográfico y arqueológico fundado por los misioneros capuchinos en el año de 1975, pertenece al Vicariato Apostólico de Aguarico y actualmente está administrado por las Misioneras de la Madre Laura (Vicariato de Aguarico, 2014). Ubicado en la Isla de Pompeya o Lunchi Isla, a 50 kilómetros aproximadamente de la Ciudad del Coca, vía fluvial por el Río Napo. La colección arqueológica con la que cuenta el Museo ha sido recopilada en los últimos 40 años en diferentes locaciones de la Amazonía Ecuatoriana. La muestra arqueológica consiste en varias piezas precolombinas entre las que se destacan piezas pertenecientes a la Fase Napo (1188-1480 d.C.). La muestra etnográfica cuenta con objetos de uso cotidiano como instrumentos musicales, objetos de cerámica y joyas de chambira. El Museo constituye una de las principales ofertas culturales de la zona (Vicariato de Aguarico, 2014).

2.1.2. Descripción de los operadores turísticos de la zona

Dentro de la zona de estudio, existen relativamente pocos operadores turísticos, sin embargo la oferta ofrecida dentro del segmento de Amazonía, es del más alto nivel. Los principales lodges de la zona son:

2.1.2.1. *Napo Wildlife Center*

Ubicación: El lodge Napo Wildlife Center está ubicado en la Provincia de Orellana, dentro del Parque Nacional Yasuní, a 80 kms de la ciudad del Coca en un viaje de dos horas en canoa motorizada y dos horas en canoa a remo. El lodge esta ubicado a orillas de la Laguna de Añangu (Napo Wildlife Center, 2013).

Infraestructura.- El lodge cuenta con 16 cabañas equipadas con baño privado, ducha con agua caliente, electricidad las 24 horas del día, ventiladores de techo, hamaca, mosquitero para cada cama, jacuzzi (en dos suites) y balcón privado (Napo Wildlife Center, 2013).

Servicios.- Los servicios con los que cuenta el lodge son:

- Alojamiento en cabañas simples, dobles y triples
- Servicio de bar y restaurante
- Excursiones guiadas
- Tres torres de observación de vida silvestre
- Saladeros de Loros y Pericos
- Tienda de Artesanías, pequeña boutique y biblioteca
- Lavandería (Napo Wildlife Center, 2013).

El lodge es un proyecto perteneciente a los miembros de la Comunidad Kichwa de Añangu. En sus inicios trabajaron junto con la ONG Tropical Nature y desde el año de 2007, el 100% de la operación paso a manos de la comunidad, quién actualmente es dueña también del Lodge Yasuní Kichwa Eco-Lodge. El lodge emplea aproximadamente a 90 personas de las cuales la mayoría trabaja en los dos lodges y un porcentaje menor en las oficinas de Quito (Napo Wildlife Center, 2013).

Comunidad involucrada: Comunidad Kichwa de Añangu quienes son los dueños del proyecto. Las mujeres de la Comunidad poseen su propia Asociación “Kuri Muyu”, la misma que ofrece servicio exposiciones culturales para los lodges de las zonas aledañas y para los clientes de sus dos lodges (Napo Wildlife Center, 2013).

Foto 1: Napo Wildlife Center



Fuente: Magdalena Félix

2.1.2.2. *La Selva Amazon Ecolodge & Spa*

Ubicación: La Selva Lodge está ubicada dentro de la Provincia de Orellana, en la frontera del Parque Nacional Yasuní, a unos 60 km de la ciudad del Coca navegando por el río Napo y a una milla hacia el interior del mismo río. El lodge está localizado dentro de la Laguna Garzacochoa (La Selva Amazon Ecolodge & Spa, s.f).

Infraestructura.- El lodge cuenta con 18 suites equipadas con baño privado, ducha con agua caliente, electricidad, ventiladores de techo, hamaca, ventilador, mosquitero para cada cama, Jacuzzi (en algunas habitaciones) y terrazas privadas (La Selva Amazon Ecolodge & Spa, s.f).

Servicios.- Los servicios con los que cuenta el lodge son:

- Alojamiento en tres tipos de acomodación: Suite familiar, suite superior y suite con vista escénica.
- Servicio de Bar y Restaurante.
- Servicio de Spa.- Diferentes tipos de masajes y clases de yoga son ofrecidas.
- Excursiones guiadas
- Torre de Observación
- Mariposario
- Lavandería (La Selva Amazon Ecolodge & Spa, s.f)

El lodge es de propiedad privada y emplea a 32 personas distribuidas entre las oficinas de Quito y el Lodge. En el año de 2011, el Grupo Columbus Travel (propiedad de Kjetil Haugan de procedencia noruega) compra el lodge.

Comunidades involucradas: El lodge trabaja con la Comunidad Kichwa de Pilche, ofreciendo trabajo a sus miembros en distintas áreas así como también programas de capacitación. Así mismo, parte de la oferta cultural del lodge es la visita a la Comunidad Kichwa de Sani Isla, para conocer el proyecto llevado a cabo por las mujeres de esta Comunidad y la visita a los saladeros de Loros y pericos pertenecientes a la Comunidad Kichwa de Añangu (La Selva Amazon Ecolodge & Spa, s.f).

Foto 2: La Selva Lodge



Fuente: Diana Burgos

2.1.2.3. SANI LODGE

Ubicación: Sani Lodge se encuentra ubicado dentro de la Provincia de Orellana, a tres horas en canoa motorizada desde la ciudad del Coca. El lodge está localizado a orillas del riachuelo llamado Challauyacu (Sani Lodge, 2014).

Infraestructura.- El lodge cuenta con 13 cabañas equipadas con baño privado, ventiladores de techo y mosquitero.

Servicios y actividades.- Los servicios con los que cuenta el lodge son:

- Alojamiento en cabañas dobles y familiares.
- Servicio de Bar y Restaurante.
- Excursiones guiadas
- Torre de Observación

- Zona de camping
- Lavandería (Sani Lodge, 2014).

El lodge es un proyecto comunitario emprendido y operado actualmente por los miembros de la Comunidad Sani Isla. El lodge emplea a 35 personas, los mismos que trabajan en diferentes áreas para el lodge (Sani Lodge, 2014).

Comunidades involucradas: El lodge es de propiedad de la Comunidad Sani Isla. Sus pasajeros visitan los saladeros de loros y pericos pertenecientes a la Comunidad Kichwa de Añangu. Adicionalmente, se ofrece la visita a las denominadas “Sani Wami”, agrupación de mujeres pertenecientes a la Comunidad de Sani Isla, quienes apostaron por una oferta cultural similar a la de “Kuri Muyu”. Los servicios ofertados en esta agrupación son (Sani Lodge, 2014):

- Recorridos guiados interactivos liderados por una mujer de la organización pasando por la chakra, comunidad, piscina de tortugas y peces amazónicos y la casa kichwa.
- Visita a la casa típica
- Demostración y degustación de tradicional kichwa como maito de pescado con palmito, pinchos de cacao blanco y de mayones, yuca, verde y maduro asado, chicha de yuca, té de guayusa y chúcula.
- Venta de artesanías como: tejidos en chambira, collares, manillas, aretes, gargantillas, monederos, llaveros, correas, tallados en madera o balsa, cerámicas, tejidos en materiales reciclados, entre otros.
- Bodoquera (tiro al blanco).
- Elaboración de chocolate
- Gratuidad en alimentación para guía bilingüe y nativo.

El proyecto de Sani Wami, fue impulsado gracias al financiamiento de organizaciones como Rainforest Partnership, Conservación y Desarrollo y la WCS. Trabajan 26 mujeres en esta agrupación que está localizada dentro de la misma Comunidad y reciben turistas de su propio lodge (Sani Lodge), como también de los diferentes lodges de la zona como La Selva, Manatee, Sacha Lodge y Anakonda. Además, 52 mujeres de la comunidad trabajan realizando artesanías exclusivamente para este proyecto (Sani Lodge, 2014).

Foto 3: Sani Lodge



Fuente: Sani Lodge, 2014.

2.1.2.4. *SACHA LODGE*

Ubicación: Sacha Lodge está ubicado en la Provincia de Orellana a 80 kilómetros en canoa motorizada de la ciudad del Coca. El lodge está localizado en las orillas de la Laguna de Pilchicocha (Sacha Lodge, s.f)

Infraestructura.- El lodge cuenta con 26 habitaciones equipadas con baño privado con agua caliente, ventiladores de techo, mosquitero y hamaca (Sacha Lodge, s.f)

Servicios.- Los servicios con los que cuenta el lodge son:

- Alojamiento en habitaciones simples, dobles y triples.
- Servicio de Bar y Restaurante.
- Excursiones guiadas
- Puento Colgante para Observación de vida silvestre
- Torre de Observación
- Mariposario
- Lavandería (Sacha Lodge, s.f)

El lodge es de propiedad privada, fundado por Arnold Ammeter de nacionalidad suiza quién también fundo el Proyecto La Casa del Suizo.

Comunidades involucradas: El lodge trabaja con miembros de las Comunidades Kichwas de Sani Isla, con la visita a su centro interpretativo, así como también con la Comunidad Kichwa de Añangu, visitando los saladeros de loros y pericos. Así mismo, el lodge emplea miembros de distintas comunidades kichwas aledañas a la zona.

Foto 4: Sacha Lodge



Fuente: Daniel Tirira

2.1.2.5. *MANATEE AMAZON EXPLORER*

Ubicación: El crucero flotante Manatee Explorer desarrolla sus actividades en las riveras del Río Napo, en la Provincia de Orellana y Sucumbíos.

Infraestructura.- El barco cuenta con 14 cabinas con una ocupación de 30 pasajeros. Las cabinas están equipadas con aire acondicionado, baños privados que cuentan con ducha para masajes, closet y ventanas con vista al río. Cada cabina está equipada con agua caliente y fría, 24 horas de electricidad e interruptores de 110 voltios.

Servicios.- Los servicios con los que cuenta el barco son:

- Alojamiento en cabinas matrimoniales, dobles y triples.
- Servicio de Bar y Restaurante
- Excursiones guiadas
- Cubierta con Solarium
- Salón de conferencias

El Barco es de propiedad privada, su dueño Raúl García quién trabajó en el legendario Flotel Orellana por 15 años. El barco emplea aproximadamente 25 personas distribuidas entre el barco y las oficinas de Quito.

Comunidades involucradas: El barco está involucrado con las Comunidades Kichwas de Nueva Providencia, Añangu, Pañacocha, Sani Isla, San Vicente y Limoncocha.

Foto 5: Manatee Amazon Explorer



Fuente: Milton Avalos

2.2. Comunidad Kichwa Añangu

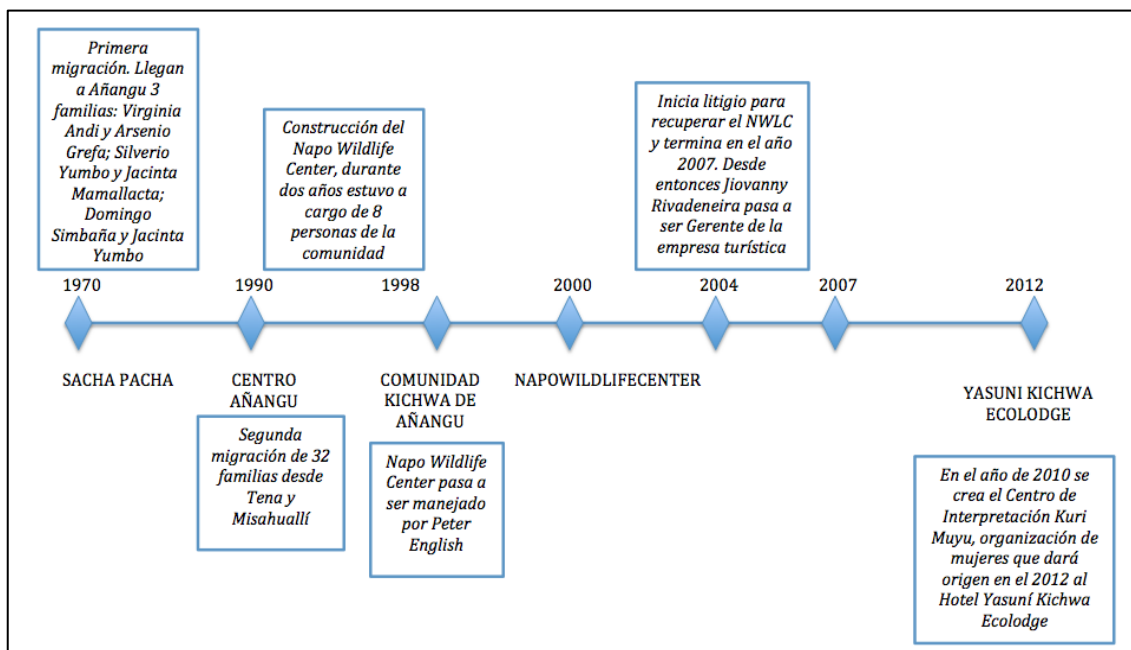
2.2.1. Historia

En el año de 1970, seis familias de Kichwas Amazónicos procedentes de las ciudades del Tena, Archidona y el Puyo llegan a la zona de Añangu en busca de un nuevo territorio en donde asentarse y formar una nueva comunidad (Napó Wildlife Center, 2013, p.25). En 1982 se crea la pre-asociación “Sacha Pacha”, a través de la cual se logra que en 1984, sesenta familias tomen posesión de las tierras deshabitadas por asentamientos humanos, radicándose en el sector de Puka Peña (Comunidad Kichwa Añangu, 2012). Sin embargo, debido a las condiciones pantanosas del terreno así como la presencia de enfermedades como el paludismo en la zona (Napó Wildlife Center, 2013, p.25), este primer asentamiento se traslada hacia la Quebrada Amarun Yacu. El lugar carecía de servicios básicos así como de centros educativos, centros médicos y transporte, por lo que 40 socios deciden abandonar el lugar, quedando sólo 20 socios, quienes pese a las dificultades encontradas, fortalecieron su organización y se constituyeron como las familias fundadoras de la Comunidad (Comunidad Kichwa Añangu, 2012). Posteriormente más familias se radican en la zona llegando a integrar una comuna de 52 socios reconocidos legalmente. En 1986, la comuna cambia su nombre de “Sacha Pacha” a “Centro Kichwa Añangu” en honor a la laguna que se encuentra dentro de su territorio y que ya tenía ese nombre. En 1994, la Comunidad obtiene su personería jurídica, estableciendo sus autoridades y las funciones de las mismas (Comunidad Kichwa Añangu, 2012).

Las diversas dificultades por las que tuvo que atravesar la comunidad tales como conflictos con otras comunas y con otros colonos de la zona, la presencia de cazadores, petroleros y de los militares, quienes utilizaban el lugar para realizar las prácticas de supervivencia militar; dificultaron un establecimiento regular de la gente de Añangu; sin embargo, estos conflictos llevaron a los miembros a organizarse efectivamente para el desarrollo de una actividad socio-económica que les permita sobrevivir, mientras conservan su ecosistema (Comunidad Kichwa Añangu, 2012). Es así como en 1998, ocho socios deciden optar por el ecoturismo como una alternativa económica viable, se construyen tres cabañas al frente de la Laguna de Añangu y un comedor. En el año 2000, la Comunidad comienza a trabajar con Peter English y la Fundación Eco Ecuador, con la que se firma un convenio para el desarrollo de un proyecto de Turismo Sostenible, en el cual la administración del nuevo lodge estaría a cargo de la Fundación por un lapso de 20 años; es así como se construye el Lodge Napó Wildlife Center (Napó Wildlife Center, 2013, p.28).

Desde el año 2003, la Fundación Eco Tour administra el lodge Napo Wildlife Center, pero su gestión es cuestionada por mal manejo de fondos, por lo que la comunidad decide en el año de 2006, dar por finalizado el convenio en forma unilateral. En junio de 2007, el control, administración y propiedad del eco-lodge pasa a la Comunidad Kichwa de Añangu (Comunidad Kichwa Añangu, 2012), quienes en la actualidad son los dueños y administradores de este lodge.

Ilustración 7: Historia Comunidad Añangu



Fuente: Napo Wildlife Center, 2013.

2.2.2. Situación administrativa

El máximo organismo dentro de la Comunidad Kichwa de Añangu, es la llamada Asamblea General, a través de la cual miembros de la Comunidad se agrupan para la toma de decisiones y elección de sus autoridades representadas por el Consejo de Gobierno. Las asambleas están regidas por participación democrática; existen dos tipos de Asambleas: las Generales, que ocurren cada mes; y las Asambleas Extraordinarias, que sirven para solucionar o discutir temas particulares o emergentes. Los miembros de la comunidad participan en la definición de líneas de acción para la toma de decisiones, de manera que las mismas son establecidas por consenso (Narváez, 2009, p. 33).

El Consejo de Gobierno Comunitario, es la instancia administrativa y ejecutora de todas las resoluciones adoptadas por la Asamblea General de la comunidad

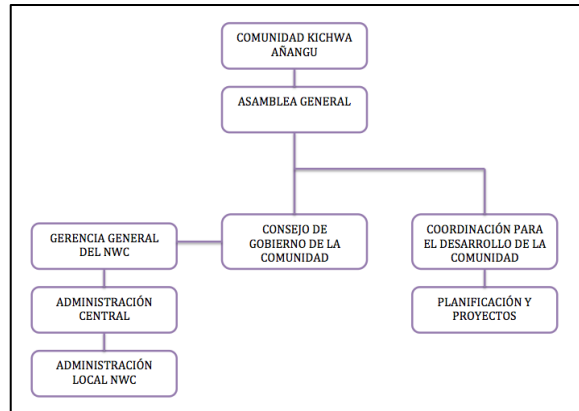
(Narváez, 2009, p. 53). Dicho Consejo es elegido cada dos años en asamblea general ordinaria, de manera democrática por votación de cada socio o socia. El Consejo de Gobierno está integrado por el presidente, secretario, tesorero y vocales, los mismos que deberán ser representados por ambos géneros en una proporción de 50-50 (Napo Wildlife Center, 2013, p.30). El Consejo tiene como principal función, el dirigir una serie de actividades con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus socios o socias. Dichas actividades pueden ir desde, el organizar mingas o trabajos comunitarios, hasta la participación en reuniones con otras comunidades, organismos gubernamentales, ONG's y compañías petroleras, con el objetivo de gestionar proyectos y elaboración de convenios que promuevan el buen vivir de los miembros de la Comunidad. (Napo Wildlife Center, 2013, p.30).

La Gerencia General está a cargo de un representante de la Comunidad, el mismo que será nombrado por la Asamblea General y deberá contar con el 90% de los votos de los socios presentes, durará en sus funciones dos años y podrá ser reelegido cuantas veces fuese necesario, según su desempeño (Narváez, 2009, p.58). El Gerente General estará a cargo de la Administración Central de la Comunidad, así como también de la Administración local del Lodge Napo Wildlife Center y Yasuní Kichwa Lodge (Narváez, 2009, p.58).

La situación administrativa de la Comunidad de Añangu, así como la de otras comunidades indígenas, está basada en un modelo participativo y democrático exitoso, puesto que todas las decisiones son tomadas en consenso y por todos los miembros, por lo que todas las repercusiones y consecuencias de sus decisiones, recaerán en todos los miembros, más no en una persona particular. En el caso específico de Añangu, cabe resaltar que en la toma de decisiones, las mujeres participan activamente, lo cual brinda la oportunidad de incluirlas efectivamente en asuntos de carácter relevante para la comunidad. Este involucramiento de las mujeres en las resoluciones importantes para la comunidad, incentivó a sus miembros el optar por la creación de proyectos liderados exclusivamente por mujeres, como es el ejemplo de la Asociación "Kuri Muyu". Estos procesos han permitido posicionar a la mujer en un lugar respetable dentro del contexto sociocultural de los habitantes de Añangu, brindándoles una nueva óptica acerca de las capacidades de la mujer indígena.

A continuación se muestra el organigrama estructural de la Comunidad en donde se puede observar su estructura organizacional; así como sus niveles jerárquicos anteriormente explicados.

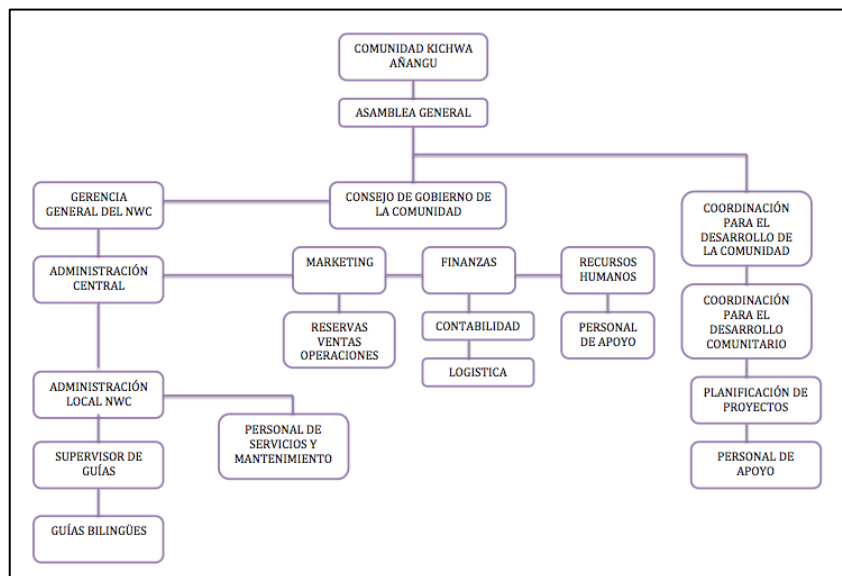
Ilustración 8: Organigrama Estructural de la Comunidad Kichwa “Añangu”



Fuente: (Narváez, 2009)

En el siguiente organigrama orgánico funcional, se muestra la organización interna del Lodge Napo Wildlife Center, sus niveles jerárquicos y funcionales.

Ilustración 9: Organigrama Orgánico Funcional del Lodge Napo Wildlife Center



Fuente: (Narváez, 2009).

Como se puede apreciar en el gráfico, la Asamblea General es la máxima autoridad dentro de la Comunidad y sus reglamentos rigen tanto para el Lodge Napo Wildlife Center como para el Yasuní Kichwa Ecolodge, en segundo lugar tenemos a el Consejo de Gobierno, con sus diferentes autoridades representados por su máximo líder comunitario y Gerente General, Jiovanny Rivadeneira; quién es el encargado de la toma de decisiones tanto referentes a la Comunidad como para los lodges que la comunidad maneja. Después del Gerente General, tenemos los encargados de la

Administración Central, los Jefes Departamentales y el personal de apoyo restante (Narváez, 2009).

2.3. Descripción de la Asociación de Mujeres “Kuri Muyu”

2.3.1. Antecedentes

El Lodge Napo Wildlife Center comienza a operar en el año de 2003, creando fuentes de trabajo en diferentes áreas de su operación para la gente de la Comunidad Kichwa de Añangu. Sin embargo, en sus inicios, los empleados estaban representados casi en su mayoría por personal masculino y en un porcentaje mínimo, por las mujeres de la Comunidad. Las pocas mujeres que trabajaban en el lodge, lo hacían en el departamento de limpieza de cabañas y lavandería, con un contacto mínimo con el huésped. Es así como, nace la idea de incluir a las mujeres en una actividad económica, que les permita estar en contacto con el huésped y a su vez transmitir sus conocimientos ancestrales acerca de la cultura kichwa. De esta manera, con el antecedente anteriormente mencionado, nace la Asociación de Mujeres “Kuri Muyu”, como una iniciativa de los principales miembros de la Comunidad Kichwa de Añangu y cuyo objetivo es el de reivindicar la cultura kichwa y mejorar las condiciones de vida de las mujeres de la Comunidad (J. Rivadeneira, comunicación personal, 9 de Septiembre de 2014).

La Asociación es concebida como un centro interpretativo, en donde los turistas que visitan la región, puedan aprender acerca de las tradiciones, modo de vida y costumbres de los Kichwas de la Amazonía. De esta manera, en el año de 2010, se decide a través de la Asamblea General, la conformación de la Asociación de Mujeres Kichwas “Kuri Muyu”, la misma que desarrollará actividades socioculturales, brindará cursos de capacitación técnica, artesanal y cultural, procesará y comercializará artesanías, organizará ferias y exposiciones, entre otras actividades relacionadas al ámbito cultural y turístico (CODENPE, 2010).

En septiembre de 2010, la Asociación, al autodefinirse como una entidad indígena, y en ejercicio de sus derechos colectivos, adquiere el reconocimiento legal por parte del Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y pueblos del Ecuador CODENPE, registrando sus estatutos, directiva y su consejo de Gobierno, de manera que puedan operar legalmente. La Asociación se domicilia dentro de la Comunidad Kichwa de Añangu, parroquia Alejandro Labaka, Cantón Orellana, Provincia de Orellana. De igual manera, la Asociación obtiene el aval de la Federación Interprovincial de Comunas y Comunidades Kichwa de la Amazonía Ecuatoriana FICCKAE (CODENPE, 2010).

Una vez obtenidos los permisos legales de funcionamiento, en el año de 2011, se construye durante tres meses toda la infraestructura necesaria para la nueva Asociación y sus actividades. Se ejecutan alrededor de quince mingas, en donde hombres y mujeres colaboran en distintos trabajos. La infraestructura del centro interpretativo cuenta con tres áreas (ver anexo # 2): Chonta Rucu Huasi o Casa de Danza, Maloca o Casa Típica y Tienda de Artesanías (Napo Wildlife Center, 2013, p.35). El nombre asignado para la Asociación significa “semilla de oro” y hace una referencia al trabajo ancestral de las mujeres en la recolección de semillas y fibras del bosque, las mismas que, a través de este proyecto se convertirán en dinero que les ayudará a sustentar la economía de sus hogares.

La información utilizada en los diferentes guiones para las exposiciones, es el resultado de la recopilación de datos ancestrales de las abuelas y abuelos de la Comunidad, así como de conocimientos adquiridos a través de una corta capacitación inicial, brindada por guías especializados de selva. Adicionalmente, algunas de las mujeres de la Asociación, tuvieron la oportunidad de visitar una comunidad amazónica del Perú, en donde aprendieron técnicas para elaboración de cerámica kichwa. La Asociación esta abierta todos los días de la semana para turistas nacionales y extranjeros que vienen de los diferentes lodges de la zona (J. Rivadeneira, comunicación personal, 9 de Septiembre de 2014).

Las mujeres trabajan en dos grupos de 14 y 13 mujeres respectivamente y en horarios de una semana de trabajo y una semana de descanso. La Comunidad Kichwa de Añangu, colabora con la Asociación de Mujeres, brindándoles facilidades para su operación como el transporte fluvial. Todas las mañanas, una canoa a motor las recoge de sus hogares que están localizados a las orillas del río Napo para llevarlas al Centro Interpretativo localizado aproximadamente a 15 minutos de sus casas; esta misma canoa al terminar su jornada laboral (de 7am a 1pm) las dejará de vuelta en sus casas. En sus inicios, el proyecto de las mujeres de “Kuri Muyu”, era el único en la zona; sin embargo, esta iniciativa sirvió de ejemplo para que este tipo de emprendimientos se repliquen en otras locaciones y actualmente existen otras comunidades ofreciendo servicios similares lo cual ha contribuido positivamente en el desarrollo del turismo cultural dentro del Parque Nacional Yasuní.

2.3.2. Situación administrativa

La Asamblea General, es el máximo organismo organizacional y las decisiones que se tomen en la misma, deberán ser acatadas por todas las socias de la Asociación. Las asambleas generales ordinarias, se llevan a cabo cada tres meses y las

extraordinarias, cada vez que lo requieran; es decir cuando exista algún asunto emergente por resolver. Las principales funciones de la Asamblea es, el aprobar reformas de los estatutos, revisión de informes, aprobación del presupuesto anual de la Asociación, fijar el valor de entrada a la Asociación, designación de socias honorarias, hacer efectivas las sanciones establecidas en el estatuto de la Asociación, fijar valores de gastos e inversiones y demás actividades relacionadas a la Asociación (Mujeres Artesanas “Kuri Muyu”, 2010).

El segundo organismo en importancia, es la Junta Directiva, la misma que está conformada por una Presidenta, Vicepresidenta, Secretaria, Tesorera y las Vocales Principales y Suplentes; quienes presidirán las Comisiones. La Junta Directiva electa, durará dos años en sus funciones pudiendo ser reelegidas por la Asamblea General (Mujeres Artesanas “Kuri Muyu”, 2010). La Junta Directiva se reúne dos veces al mes, de forma ordinaria y extraordinariamente; cuando haya una convocatoria por parte de la Presidenta. La Junta Directiva se encargará de la elaboración de un planeamiento anual de actividades y su presupuesto, la ejecución de las resoluciones de la Asamblea, realizar un temario de todas las sesiones, hacer cumplir los estatutos de la Asociación, expedir reglamentos especiales o reformas estatutarias si se diese el caso, entre otras funciones (Mujeres Artesanas “Kuri Muyu”, 2010).

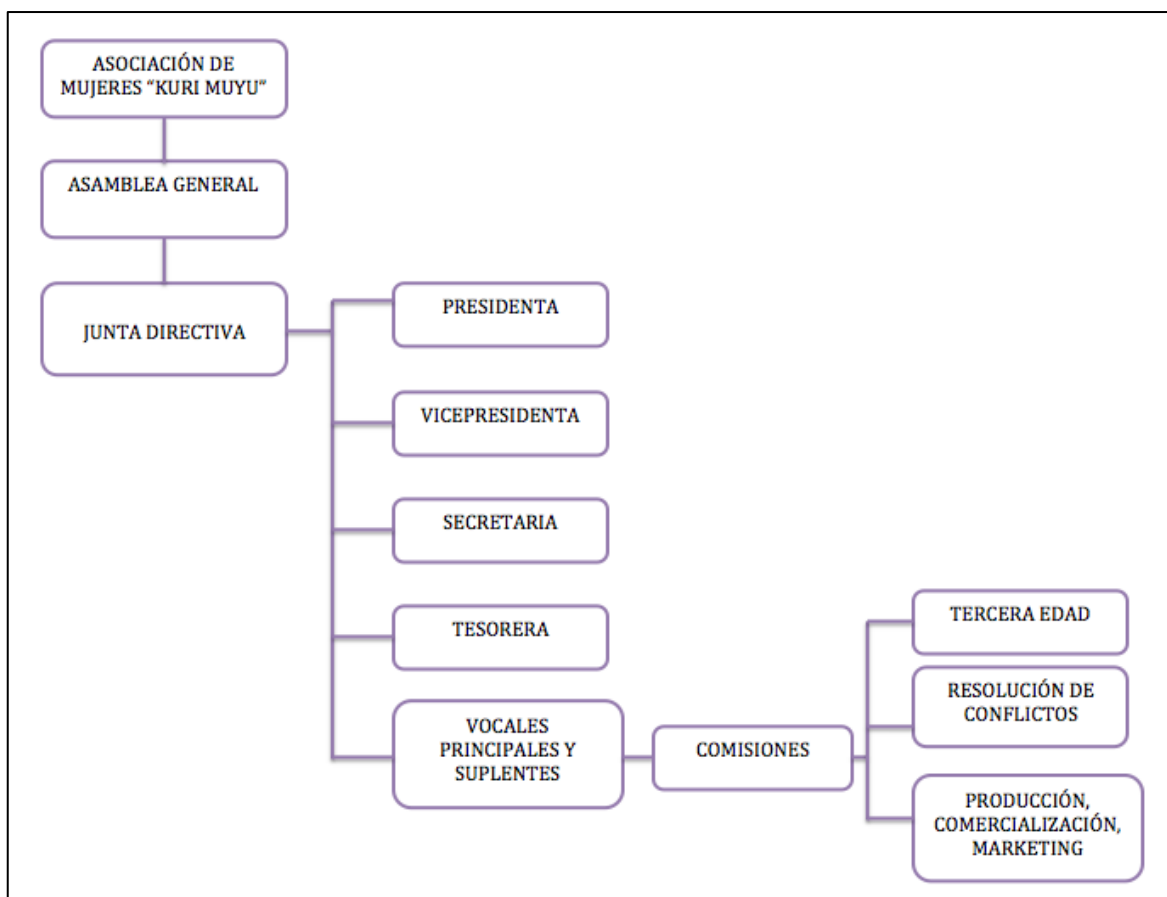
El tercer organismo en importancia, son las Comisiones permanentes que se dividen en: Comisión de la Tercera Edad, Comisión de Resolución de Conflictos y Comisión de Producción, Comercialización y Marketing. Las Comisiones, están dirigidas por una vocal principal y una vocal suplente.

La estructura administrativa de la Asociación está basada en el tipo de organización comunitaria, así existen las mismas figuras administrativas como la Asamblea General y la Junta Directiva; las mismas que poseen iguales poderes jerárquicos y funcionan de manera similar que dentro de la Comunidad de Añangu. Este aspecto constituye una fortaleza para la Asociación, ya que se cuenta con un organigrama administrativo bien organizado y las diferentes funciones de sus autoridades, están establecidas de manera clara. Adicionalmente, las decisiones son tomadas en consenso, de manera que se aplica la misma dinámica que en la Comunidad a la que pertenecen, en donde todas las resoluciones son tomadas con el consentimiento de la mayoría de las mujeres y por lo tanto, sus repercusiones se atribuyen a todas las mujeres de la Asociación, y no a una sola persona, que debiese cargar con la responsabilidad de dichas decisiones. Para el programa de capacitación, este sistema administrativo resulta positivo, ya que facilitará el desarrollo de actividades, en el sentido que se

podrá contactar con miembros de la Junta Directiva para la toma de decisiones y este sistema jerárquico ayudará a que dichas decisiones se cumplan efectivamente.

El siguiente gráfico, está basado en la información recopilada en los Estatutos de la Asociación de Mujeres “Kuri Muyu”, el mismo que muestra la estructura administrativa de la Asociación así como sus niveles jerárquicos anteriormente explicados:

Ilustración 10: Organigrama Estructural de la Asociación de Mujeres “Kuri Muyu”



Fuente: Elaboración propia, basada en los Estatutos de las Mujeres Artesanas “Kuri Muyu”, 2010.

2.3.3. Marco Legal

La Asociación de Mujeres “Kuri Muyu”, está regida por sus propias normas y reglamentos establecidos en su Estatuto, el mismo que está avalado por el CODENPE (Mujeres Artesanas “Kuri Muyu”, 2010). En dicho estatuto se incluyen los siguientes capítulos:

- **Capítulo 1:** Denominación, Domicilio y Fines.- En donde se deja constancia el tipo de organización, domicilio y sus principales objetivos.
- **Capítulo 2:** Socias y Socios.- Descripción de las Socias y Socios y sus obligaciones y derechos.
- **Capítulo 3:** Régimen Disciplinario.- En donde se especifican las medidas disciplinarias que rigen la Asociación y sus respectivas sanciones.
- **Capítulo 4:** Organismos Directivos.- Descripción de los organismos directivos y sus funciones respectivamente.
- **Capítulo 5:** Régimen Económico.- Descripción del patrimonio de la Asociación; organización de fondos, donaciones, valor derivado de la comercialización de productos artesanales y bienes adquiridos lícitamente.
- **Capítulo 6:** Elecciones.- Descripción de la dinámica de votación de las autoridades.
- **Capítulo 7:** Disolución.- Descripción del procedimiento para la disolución de la Asociación y sus miembros.
- **Capítulo 8:** Disposiciones generales.- Se especifica que la Asociación no podrá intervenir en asuntos de política o religión y se podrá contratar personal de fuera para tareas específicas (Mujeres Artesanas “Kuri Muyu”, 2010).

El establecimiento de un reglamento para la Asociación de Mujeres “Kuri Muyu”, ha sido fundamental para el desarrollo de sus actividades, ya que el mismo les ha brindado una base legal de la cual respaldarse y/o atenerse. Así mismo, ha sido de gran ayuda para regular las actividades dentro de la Asociación, determinar las obligaciones y responsabilidades de cada miembro y en la aplicación de sanciones por faltas de diferente tipo. Para el programa de capacitación, resulta también muy beneficioso esta base legal, ya que dentro sus estatutos, se especifica la factibilidad de contratar personas ajenas a la comunidad; para el desarrollo de actividades específicas, como capacitaciones y cursos de formación para las mujeres de la Asociación (Mujeres Artesanas “Kuri Muyu”, 2010). De igual manera, el tener un marco legal establecido, es de gran ayuda para la obtención de información de la Asociación y para la organización de actividades dentro de la capacitación.

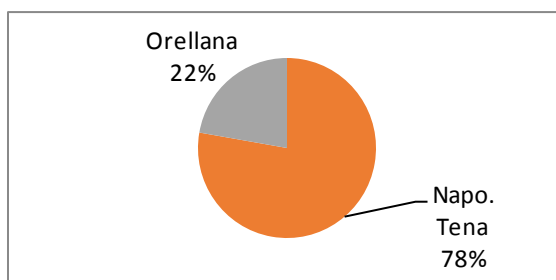
2.3.4. Perfil y características de las Guías de la Asociación

2.3.4.1. Perfil de las guías de la Asociación

En la investigación de campo que se realizó con las mujeres de la Asociación, se llevaron a cabo encuestas y entrevistas (ver anexo #4), a través de las cuales se pudo obtener la siguiente información:

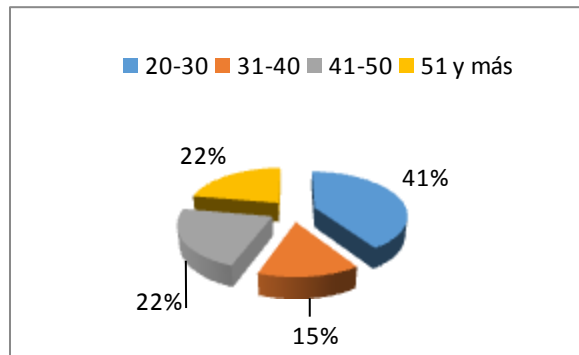
La Asociación está conformada por 27 mujeres, todas pertenecientes a la etnia Kichwa de la Amazonía Ecuatoriana. Debido a que la Comunidad Kichwa de Añangu, a la que las mujeres pertenecen, responde a migraciones provenientes del Tena, el 78% de ellas mencionan haber migrado de diferentes ciudades de la Provincia del Napo como Misahuallí, Ahuano, Chontapunta y el Tena, mientras que un porcentaje menor del 22% mencionan haber migrado de la misma provincia de Orellana, de sitios como Loreto y el Coca. Así, el hecho de que todas las mujeres sean kichwas, constituye una ventaja para la Asociación, ya que muchos de los conocimientos que las mujeres imparten, los han aprendido durante su cotidiano vivir, de generación en generación, de abuelas a nietas, de manera que, su guión constituye algo que les resulta familiar y por ende fácil de explicarlo.

Ilustración 11: Lugar de Nacimiento de las Mujeres de la Asociación “Kuri Muyu”



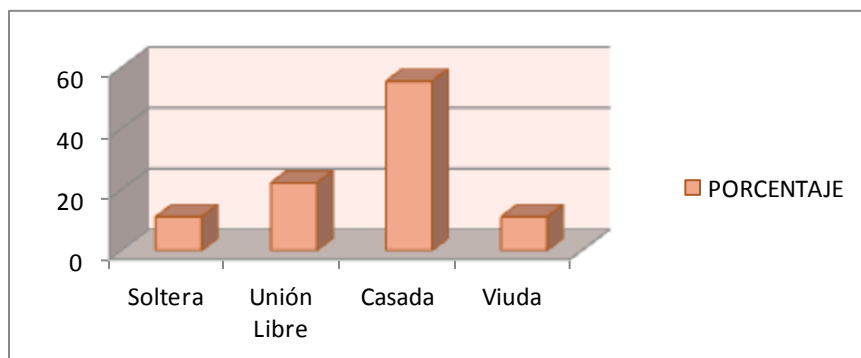
La Asociación, en su mayoría está conformada por mujeres jóvenes, puesto que el 41% de ellas tienen de 20 a 30 años, el 15% de 31 a 40 años, mientras que el 22% tienen entre 41 y 50 años y el mismo porcentaje para las mujeres que tienen más de 51 años. Cabe señalar que, al ser una Asociación conformada mayoritariamente por mujeres jóvenes, resulta conveniente al momento de llevar a cabo la capacitación, puesto que las mujeres más jóvenes, se muestran más dispuestas y capacitadas para adquirir nuevos conocimientos. La mayoría de ellas han tenido acceso a un nivel básico de educación, lo cual facilita al desarrollo del programa de capacitación. En contraparte, las mujeres de mayor edad, presentan más renuencia al cambio y la capacitación pudiese resultar, más complicada, puesto que algunas de ellas no saben leer y escribir correctamente.

Ilustración 12: Rango de Edades de las Mujeres de la Asociación “Kuri Muyu”



En cuanto al estado civil de las mujeres de la Asociación, más de la mitad de ellas (56%) son casadas, existe así mismo un porcentaje considerable de mujeres unidas libremente (22%), y un 11% de ellas son solteras y viudas respectivamente. Así, se puede concluir que un 78% de las mujeres tienen pareja, muchos de los cuales trabajan en el Lodge Napo Wildlife Center, lo cual presupone una ventaja doble tanto para las mujeres de “Kuri Muyu”, como para los guías comunitarios varones que trabajan en el lodge; ya que se tiene la oportunidad de ver a su familia e hijos y socializar con ellos mientras se realiza la visita a este centro interpretativo.

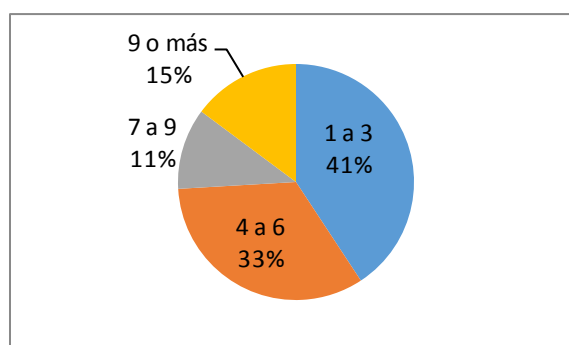
Ilustración 13: Estado Civil de las Mujeres de la Asociación “Kuri Muyu”



Todas las mujeres de la Asociación tienen hijos, el 4% de ellas tiene de 1 a 3 hijos, mientras que un 33% tienen de 4 a 6 hijos, un porcentaje del 11% poseen de 7 a 9 hijos y un 15% posee de 9 o más hijos (dos de las mujeres de mayor edad, poseen 13 hijos). Esta realidad nos demuestra que todas las mujeres de la Asociación son madres de familia, gran parte de ellas poseen más de 4 hijos, por lo que es muy importante, el aporte económico que reciben de la Asociación por la venta de sus artesanías y el beneficio que este aporte supone para la economía de sus hogares. Así mismo, es importante analizar el factor cultural que incide en el alto porcentaje de hijos de las mujeres de la región. Dentro de la cultura kichwa, es muy común el tener un gran número de hijos, esto debido a que estos representan mano de obra para

trabajar en las chakras y demás labores cotidianos. Así mismo, en la cosmovisión kichwa, existen leyendas en las cuales se mencionan que, un matrimonio kichwa debería tener al menos 12 hijos (F. Coquinche, comunicación personal, 18 de Agosto de 2014), esto sumado a factores relacionados a la religión, a la falta de información y acceso a métodos de anticoncepción, a la reticencia a usarlos por motivos sociales como prejuicios y riesgo a ser mal visto dentro de su relación, entre otros. Así, la Asociación es de gran ayuda las guías nativas, ya que les permite llevar a sus hijos al Centro de Interpretación y de esta manera no dejar de lado sus responsabilidades maternas.

Ilustración 14: Número de hijos de las Mujeres de la Asociación “Kuri Muyu”



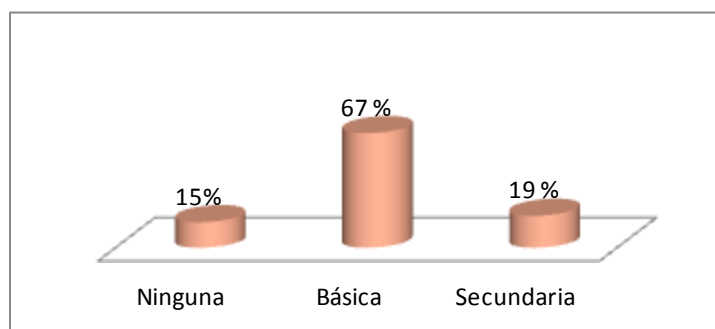
Cuando la comunidad recién se había establecido, el nivel de educación de la población era bajo; solamente el 46% de la población terminó la instrucción primaria y el 26% tenía instrucción media incompleta (Napó Wildlife Center, 2013, p.47). Esta realidad, es reflejada en el nivel de educación de las mujeres de la Asociación; el cual es particularmente bajo también, el 15% de ellas no ha tenido ninguna instrucción, la mayoría de sus miembros representado por un 67% solo terminaron la primaria y el 19% están cursando o ya acabaron la secundaria y ninguna de las mujeres ha recibido instrucción superior. Las principales razones para el bajo o nulo nivel académico fueron la carencia de escuelas en la zona y la complejidad para acceder a las pocas disponibles. Además, debido a que las mujeres tienen hijos a muy temprana edad, es más difícil el acceso a la educación por las responsabilidades inherentes a sus hogares. Así mismo, el factor económico era un limitante para que muchas mujeres pudiesen acceder a la educación. El centro educativo más cercano estaba situado en Pompeya, población que se encuentra a una hora en canoa a motor de la comunidad y debido al alto costo del combustible, asistir a esta escuela resultaba inviable. Existen centros educativos en la Ciudad del Coca, a los cuales pudiesen acceder, pero representaría un viaje diario de dos horas en canoa a motor o trasladarse a vivir en esta ciudad, tema que tampoco era factible debido a que hubiesen tenido que llevar a

sus hijos pequeños y demás conflictos familiares que conllevaría dicho traslado. En sus inicios, la comunidad contaba con una pequeña escuela en la que se impartía educación básica, lo que obligaba a muchos estudiantes el empezar a trabajar a temprana edad luego de haber terminado la instrucción primaria o en el caso de que sus padres tuviesen suficientes ingresos, migrar hacia el Coca u otras ciudades para terminar sus estudios secundarios (Napo Wildlife Center, 2013, p.47).

En la actualidad, la Comunidad cuenta desde el año de 2012, y gracias al financiamiento del Ministerio de Vivienda y de las ganancias del lodge, con la Escuela Vicente Mamallacta (ver anexo N#3), que provee nivel de instrucción primaria y bachillerato. La mitad de los estudiantes pertenecen a comunidades aledañas y el otro 50% a la comunidad de Añangu. En total existen 136 estudiantes de diferentes etnias y regiones como gente proveniente de la Costa, Secoyas, Kichwas y Mestizos. La educación es gratuita, la mayor de la parte de la misma es cubierta por el Estado y en menor proporción por la Comunidad directamente. Existen estudiantes de otras comunidades, a quienes la Comunidad apoya con transporte, hospedaje y alimentación y a cambio, los estudiantes deberán devengar con trabajo comunitario. La educación está enfocada a actividades relacionadas con el ejercer cotidiano de esta Comunidad, es así como, existen especialidades en ecoturismo, lenguaje y agronomía. De igual manera, los mejores alumnos; quienes deberán ser hijos de socios de la comunidad, tienen la oportunidad de recibir un trabajo o beca subsidiada por Añangu (Napo Wildlife Center, 2013, p.47).

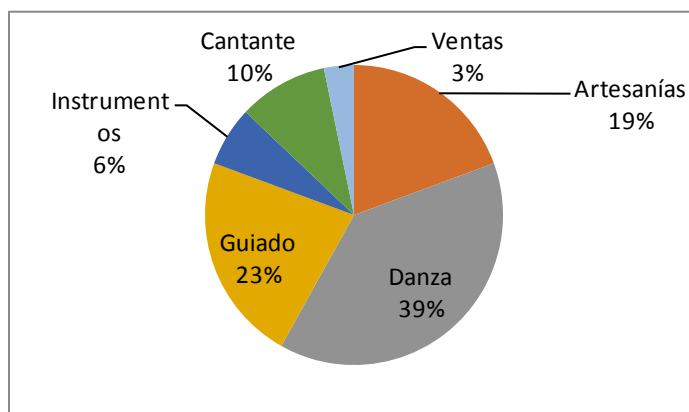
De lo anteriormente expuesto, se puede concluir que, el bajo nivel académico de las mujeres representa una desventaja para el programa de capacitación, dado que es necesario un nivel de instrucción secundaria, como base para optimizar los resultados de las capacitaciones. Adicionalmente, el programa requeriría de mayor tiempo de ejecución para obtener los objetivos planteados.

Ilustración 15: Nivel de Educación de las Mujeres de la Asociación “Kuri Muyu”



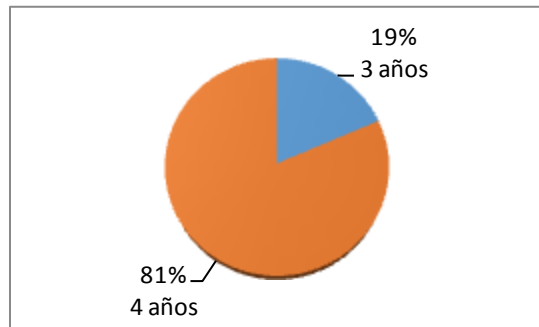
En lo que se refiere a sus funciones, los datos demuestran que el 39% de las mujeres trabajan en la danza tradicional, un 23% son guías interpretativas, el 19% trabajan realizando artesanías, el 10% son cantantes, un 6% toca los instrumentos tradicionales y tan sólo un 3% están encargadas de la venta de artesanías. Cabe recalcar que, las mujeres pueden desarrollar una, varias o todas las actividades antes mencionadas. El área de mayor demanda es la danza tradicional, esto debido a la sencillez y facilidad para realizar esta actividad, un porcentaje más pequeño de mujeres se dedican a guiar en las diferentes exposiciones y porcentajes menores de mujeres se dedican a otras áreas como cantar, tocar instrumentos y vender los productos a los turistas. Estos datos muestran una desigual distribución de las diferentes funciones dentro de la Asociación, lo cual representa una oportunidad y un reto para el programa de capacitación puesto que, uno de los objetivos del mismo, es nivelar los conocimientos y destrezas de las guías nativas, de manera que, todas estén preparadas para realizar cualquiera de las actividades; realidad que sería de gran utilidad para la temporada alta, en donde varios grupos visitan a la vez el centro interpretativo y las mujeres deberán estar capacitadas para ejercer todas las funciones de su Asociación.

Ilustración 16: Funciones de las Mujeres de la Asociación “Kuri Muyu”



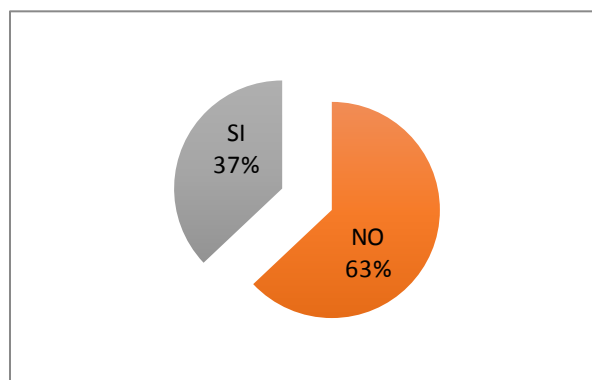
El 81% de las mujeres llevan trabajando 4 años en la Asociación, es decir desde sus inicios y tan sólo un 19% trabajan 3 años. Estos datos representan una ventaja para el programa de capacitación, ya que casi todas han trabajado desde que se formó la Asociación y tienen un sentido de pertenencia a la misma. Así mismo, todas ellas se conocen bien y saben claramente cuáles son las áreas en que están fallando y que se podría mejorar.

Ilustración 17: Número de años de trabajo en la Asociación de Mujeres “Kuri Muyu”



En referencia a la experiencia en turismo de las mujeres, un 63% indica que nunca antes había trabajado ejerciendo esta actividad y un 37% que sí lo ha hecho. En el caso específico de las mujeres que sí han tenido experiencia en turismo, han trabajado en los Lodges Napo Wildlife Center y Yasuní Kichwa Lodge; en áreas como limpieza, lavandería, posillería, cocina, restaurante, jardines y guiado. Esta realidad presupone una desventaja, ya que es la primera vez que la mayoría de mujeres trabaja en esta industria y al no haber tenido una educación formal, resulta más difícil para los capacitadores empezar el programa sin bases en temas relacionados al servicio al cliente, interpretación y turismo.

Ilustración 18: Experiencia en turismo de las Mujeres de la Asociación “Kuri Muyu”



2.3.4.2. Descripción de sus obligaciones y responsabilidades

De acuerdo al registro oficial del CODENPE, la Directiva de la Asociación de Mujeres “Kuri Muyu” para el período 2013-2015, está conformada por una Presidenta, una Vicepresidenta, una Secretaria, una Tesorera y tres vocales (CODENPE, 2013).

Según los Estatutos de la Asociación “Kuri Muyu” (Mujeres Artesanas “Kuri Muyu”, 2010), las funciones de las autoridades de la Asociación, así como de los miembros de la misma son las siguientes:

Presidenta: Representar legal, judicial y extrajudicialmente a la Asociación; convocar a las sesiones y legalizar sus actas conjuntamente con la secretaria; supervisar la ejecución de las actividades programadas; vigilar los recursos financieros de la asociación y suscribir junto con la tesorera los documentos contables; autorizar los gastos programados; dirimir con su voto en casos que proceda y responsabilidades propias de sus funciones.

Vicepresidenta: Subrogar a la Presidenta en ausencia o si existiese algún impedimento, con todas las asignaciones de ésta.

Secretaria: Asistir a todas las sesiones de la Asociación; redactar, llevar al día y legalizar a través de su firma y la de la presidenta todas las actas de las sesiones realizadas dentro de la asociación; brindar asistencia a la presidenta para que se cumplan las normas procedimientos estatutarios y reglamentarios, llevar a cabo un seguimiento de las resoluciones en las reuniones de asamblea general e informar su grado de cumplimiento; cuidar el archivo institucional y demás funciones propias del puesto.

Tesorera: Realizar junto con la presidenta la programación presupuestaria; ejecutar los actos programados de acuerdo a la normativa de control financiero; elaborar el registro contable de las cuotas, ingresos económicos, gastos o inversiones; responsabilizarse de los bienes de la asociación; gestionar, a través de la autorización de la presidenta, los gastos y legalizar el movimiento de cuenta de ahorros, cheques y demás documentos contables y demás funciones propias del puesto.

Socias: Asistir puntualmente a las Asambleas Generales con voz y voto, excepto los honorarios que solo tienen voz; elegir y poder ser elegidos para formar parte de la directiva; cumplir y velar por el cumplimiento de las disposiciones de los estatutos, los reglamentos, los dictámenes de la asamblea general y de la junta directiva; pagar y estar al día con las cuotas fijadas por la asamblea general; aceptar los cargos y las comisiones que fueren asignados y cumplir con las obligaciones encomendadas y atenerse a las medidas disciplinarias especificadas en el estatuto de la asociación.

A parte de las funciones anteriormente descritas de la Directiva de la Asociación, las socias deben cumplir con ciertas obligaciones y responsabilidades durante su jornada de trabajo. La información recolectada acerca de las mismas, es el resultado de observaciones personales realizadas tras haber trabajado 5 años en el Lodge Napo Wildlife Center conjuntamente con el Centro Interpretativo “Kuri Muyu”.

2.3.4.3. *Obligaciones de las Mujeres de la Asociación “Kuri Muyu”:*

Las responsabilidades de las Mujeres de “Kuri Muyu”, que se detalla a continuación, son el resultado de información obtenida a través de entrevistas a guías nativas, guías comunitarios y autoridades de este centro interpretativo:

- Asistir puntualmente a su jornada de trabajo que está compuesta por 7 días laborables y 7 días de descanso, distribuidos en dos turnos.
- Realizar la limpieza diaria del centro de interpretación, de manera que se encuentre en perfectas condiciones para la llegada de los turistas.
- Preparar la chicha y guayusa para las exposiciones, tomando en cuenta las normas de higiene necesarias.
- Tener disponible las herramientas indispensables para las diferentes presentaciones.
- Elaborar artesanías para ser vendidas en la tienda de la Asociación y tener disponible una cantidad adecuada de las mismas para la venta.
- Realizar y tener actualizado un inventario de las existencias de la tienda de artesanías.
- Realizar, practicar y elaborar nuevas coreografías de baile tradicional.
- Velar por los bienes de la Asociación, a través del cuidado de los mismos.
- Aprender y repasar las exposiciones e interpretaciones que ofrece la Asociación.
- Vestir el traje tradicional perteneciente a la cultura kichwa durante toda su jornada de trabajo.
- Asistir de manera servicial al pasajero, guías naturalistas y guías comunitarios que visitaren el centro.
- Dar información veraz y actualizada acerca de la cultura kichwa.

2.3.5. Necesidades de capacitación

Para determinar las necesidades de capacitación de las guías nativas de la Asociación “Kuri Muyu”, se realizaron una serie de entrevistas y encuestas a los diferentes actores involucrados con esta agrupación. Los resultados de estas entrevistas, sirvieron de base para el diseño del Programa de Capacitación. Las entrevistas fueron realizadas a las guías nativas de “Kuri Muyu”, a los guías tanto naturalistas como comunitarios, autoridades del Ministerio de Turismo y a los administradores de la Asociación.

2.3.5.1. Entrevistas realizadas a las guías nativas

De acuerdo a las guías nativas de la Asociación de Mujeres “Kuri Muyu”, el área de principal atención para la capacitación sería la parte interpretativa, es decir técnicas de manejo de grupos y recorridos guiados. Adicionalmente, las mujeres mencionaron estar interesadas en aprender más acerca de la cultura kichwa y atención al cliente. Según la Presidenta de la Asociación “Kuri Muyu”, una de las principales limitaciones que tienen las mujeres al momento de realizar las diferentes exposiciones, son los nervios y la inseguridad que sienten; Marta comenta que “muchas veces nos ponemos nerviosas y no nos salen las palabras cuando queremos hablar” (M. Tapuy, comunicación personal, 5 de Febrero de 2014). En este sentido, Marta nos explica que el aprender técnicas de guiado e interpretación, sería de gran ayuda para las mujeres, ya que les brindaría mayor seguridad y eso se vería reflejado en su desenvolvimiento con el turista. Adicionalmente menciona que, una de las falencias del servicio ofrecido es que no se maneja el mismo guión para las exposiciones, por lo que sería necesario homologar la información que se utiliza para que la experiencia del pasajero sea más homogénea, sin restar calidad de información o servicio, independientemente de quién guíe al grupo (M. Tapuy, comunicación personal, 5 de Febrero de 2014). En relación a los contenidos de sus exposiciones, María Yumbo, Gerente de la Asociación de Mujeres “Kuri Muyu” y Presidenta de la Comunidad Kichwa de Añangu comenta que “existe una falta de conocimiento de la cultura kichwa, necesitamos asesoramiento en este tema ya que hoy en día, nosotras estamos rescatando y reivindicando nuestra cultura” (M. Yumbo, comunicación personal, 5 de febrero de 2014). En este punto, el desarrollo de un guión especializado para sus exposiciones, será un documento fundamental y de consulta para todas las mujeres, a través del cual, las guías nativas podrán aprender más de su cultura, para poder así transmitir estos conocimientos a los turistas.

2.3.5.2. *Guías Naturalistas*

De acuerdo al criterio de los guías naturalistas, las áreas prioritarias donde se debería trabajar con las mujeres son la interpretación, recorridos guiados y manejo de grupos; así como los conocimientos en la cultura kichwa. Los guías naturalistas, al ser los encargados de hacer las traducciones en el centro interpretativo, han notado que:

El guión que se maneja no es el mismo, hay mujeres que saben mucho y que dan su punto de vista acerca de los cambios positivos y negativos para la cultura kichwa, otras mujeres no lo hacen y con las justas dan la información necesaria, lo que causa que los pasajeros pierdan el interés y al guía naturalista le toca hacer el show para que los pasajeros se despierten (M. Carrera, comunicación personal, 14 de marzo de 2014).

En este sentido, los guías naturalistas recomiendan que se realice una reunión entre guías naturalistas, comunitarios y guías nativas, para establecer que información es la que se quiere brindar al turista y basado en esta reunión, realizar un guión escrito para que todas las mujeres puedan manejar la misma información y los recorridos guiados sean de esta manera más estandarizados. En ciertas ocasiones los recorridos poseen grupos mixtos de turistas, es decir dentro del mismo grupo existen pasajeros que hablan español con pasajeros que solo hablan inglés o en su defecto turistas que conocen las dos lenguas y en la mayoría de las veces, la traducción del guía naturalista dura más tiempo que lo expuesto por la mujer, ya que se agregan datos informativos, científicos o simplemente experiencias propias del guía; así el turista que sólo habla español puede darse cuenta que existe información que se omitió en su explicación. Esta realidad responde a la segunda área, en donde según los guías naturalistas, se debería capacitar a las mujeres, que es la cultura kichwa. Según Delfín Gualinga, Jefe de Guías de Napo Wildlife Center y kichwa amazónico:

Al ser los Añangu gente que migró desde el Alto Napo, se nota una falta de conocimiento en cuestión cultural, he visto en los recorridos guiados de algunas mujeres, que la explicación no es profunda, así la capacitación deber estar enfocada a eso y si este conocimiento está siendo transmitido a la siguiente generación, la información deberá ser la correcta. En este sentido, el guiado mejoraría mucho (D. Gualinga, 21 de Octubre de 2014).

Esta falta de conocimiento, se expresa en inseguridad al momento de dar las explicaciones como lo explica Delfín “Cuando uno no tiene conocimiento, no se puede interpretar, los guías podríamos ayudar en explicar un poco más de que se trata, creando un guión que sea compartido por todas” (D. Gualinga, 21 de Octubre de 2014).

Norby López, Subsecretario de Desarrollo Turístico del Ministerio de Turismo, quién ha estado involucrado en el Proyecto de Napo Wildlife Center desde sus inicios, comenta que una de las falencias del servicio ofrecido es la falta de conexión por parte de las mujeres de la Asociación con el pasajero:

Las mujeres deberían ser más personales con los visitantes, si bien es cierto, hay un lazo que el guía naturalista hace con el pasajero, así las mujeres deberían crear ese lazo, siendo más proactivas y abiertas a romper el hielo, ese acercamiento tiene que ser lo más natural y positivo” (N. López, comunicación personal, 21 de febrero de 2014).

En relación a esta percepción, las técnicas de interpretación y servicio al cliente, estipuladas en esta investigación, ayudarán a dar las herramientas necesarias para que las mujeres puedan desarrollar esta relación con el pasajero, a través de un efectivo uso de su lenguaje corporal y con un guión estandarizado.

Así, de acuerdo a la percepción de los guías naturalistas, quienes son los que trabajan directamente con las mujeres, la capacitación debería estar enfocada en temas referentes a interpretación y guiado (en donde se incluye manejo de grupos, técnicas de guiado y atención al cliente) y conocimiento de la cultura Kichwa.

2.3.5.3. *Entrevistas a administradores y autoridades de la Asociación*

Los resultados de las entrevistas realizadas a los administradores y autoridades de la Comunidad Kichwa Añangu, muestran un unánime criterio de que el área prioritaria para la capacitación es la atención o servicio al cliente. Así mismo, existen también otras áreas a tomarse en cuenta como la interpretación, técnicas de guiado, y en menor porcentaje los administradores mencionaron que deberían capacitarse en inglés, liderazgo y estándares de calidad. Según Jiovanny Rivadeneira, Gerente General de Napo Wildlife Center, mentor y líder del proyecto comunitario se “debería capacitar a las mujeres principalmente en interpretación y guiado, de esta manera las mujeres al adquirir estos conocimientos se sentirán más seguras de realizar su trabajo” (J. Rivadeneira, comunicación personal, 19 de Febrero de 2014)

Una de las principales falencias que actualmente tienen las mujeres según los administradores es la falta de seguridad en sus exposiciones; “existe una falta de empoderamiento de las mujeres, confianza y mayor seguridad al momento de atender al cliente” comenta Daniel Fiallos, Jefe de Operaciones de Napo Wildlife Center (D. Fiallos, comunicación personal, 19 de Febrero de 2014).

En este sentido, esta falta de empoderamiento se evidencia según Mónica Pujota, Jefe de Ventas de Napo Wildlife Center, como “un problema de interacción entre las

mujeres y el turista debido a la timidez provocada por el choque cultural” (M. Pujota, comunicación personal, 19 de Febrero de 2014).

“Kuri Muyu” fue el proyecto de oferta cultural, pionero en la zona; sin embargo, desde el año de 2012, perdió algunos clientes de los lodges de la zona, debido a una estrategia de diversificación de sus productos, por parte de su única competencia, las mujeres de Sani Isla. Según Fiallos, las “Sani Wami”:

Están un paso adelante al ofrecer adicionalmente comida típica, ahora es el momento de armar una estrategia por parte de “Kuri Muyu” para no quedarse atrás, tienen la ventaja de que están dentro del Parque Nacional Yasuní, que actualmente es tema de discusión mundial por lo que deberían aprovechar esta coyuntura y tratar de mejorar para posicionar la Asociación de mejor manera (D. Fiallos, comunicación personal, 19 de Febrero de 2014).

“Kuri Muyu” ofrece básicamente una experiencia tipo educativa, ya que es un lugar en donde existen representaciones del modo de vivir de los kichwas, sin embargo el pasajero no tiene la oportunidad de ver este modo de vida de manera vivencial. Es allí, donde las mujeres de Sani Isla, ganaron mercado al ofrecer una experiencia más vivencial, en donde el turista puede conocer la realidad de la vida cotidiana de los kichwas de primera mano. Adicionalmente, las “Sani Wami” tienen una gran ventaja competitiva, al ofrecer otros productos que Kuri Muyu no ofrece como la visita a las chakras, la piscina de tortugas y de peces amazónicos, la degustación de comida tradicional, la elaboración del chocolate y el valor agregado de ofrecer la gratuidad en la degustación de los alimentos para los guías bilingües y nativos. Estas circunstancias desembocaron en que las mujeres de “Kuri Muyu”, pierdan competitividad dentro del mercado.

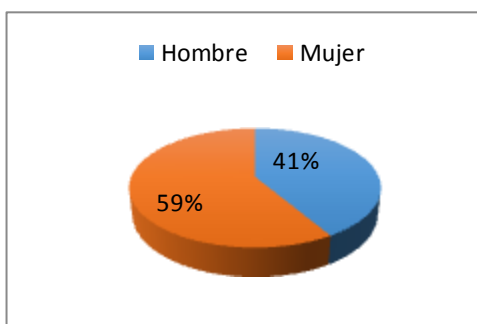
De manera general, la opinión de los administradores de “Kuri Muyu”, es la necesidad inminente de una capacitación en servicio al cliente e interpretación, así como una diversificación de los productos ofrecidos, de manera que se pueda competir frente a la competencia y poder desarrollar un producto de mejor calidad que el de la competencia.

2.3.5.4. Según los pasajeros

Para determinar cuáles serían las necesidades de capacitación según la percepción de los clientes que visitaron el centro cultural “Kuri Muyu”, se realizaron 140 encuestas en línea a huéspedes que visitaron el lodge Napo Wildlife Center entre los meses de Junio y Diciembre de 2014 (ver anexo #5).

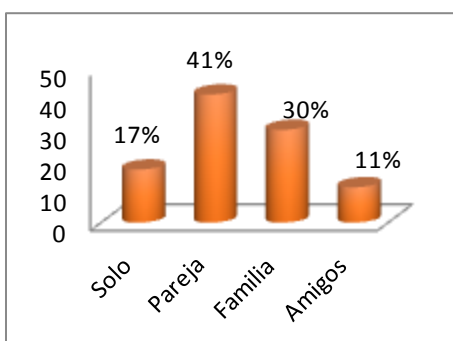
Todos los participantes que llenaron la encuesta son extranjeros, la mayoría de ellos mujeres (59%) y un 41% hombres.

Ilustración 19: Sexo de los encuestados



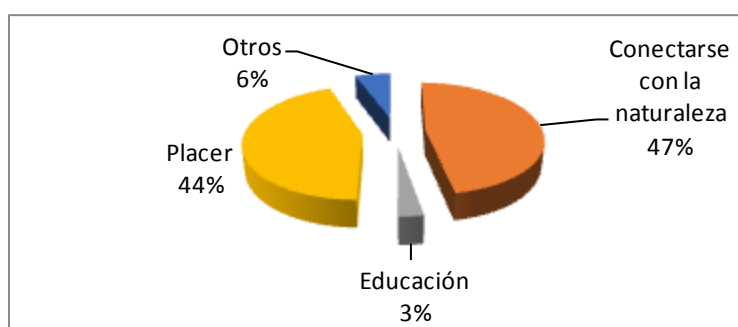
Así mismo, un gran porcentaje de entrevistados (61%) tienen de 41 años en adelante, mientras que un porcentaje menor (39%) tienen de 21 a 31 años, esto debido a que la mayoría de huéspedes que visitan el lodge, es gente jubilada. La mayoría de los visitantes viajan en pareja y familia, mientras que en menor escala lo hacen solos o con amigos.

Ilustración 20: Acompañante de viaje de los encuestados



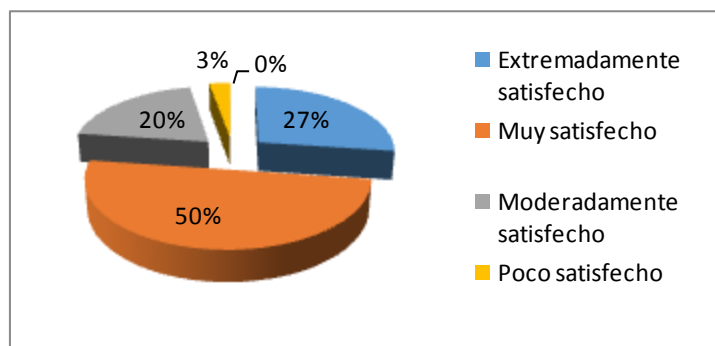
En cuanto a la motivación del viaje, la mayoría de visitantes (47%) expresaron que su motivación fue conectarse con la naturaleza, el segundo motivo más escogido fue el placer con un (44%), el 3% realizaron el viaje por motivos educativos y un 6% expresaron tener otros motivos como avistamiento de aves, cultura y voluntariado.

Ilustración 21: Motivo de viaje de los encuestados



Los resultados de dichas encuestas en referencia al servicio brindado en el Centro Interpretativo son los siguientes:

Ilustración 22: Porcentaje de satisfacción percibida por los encuestados

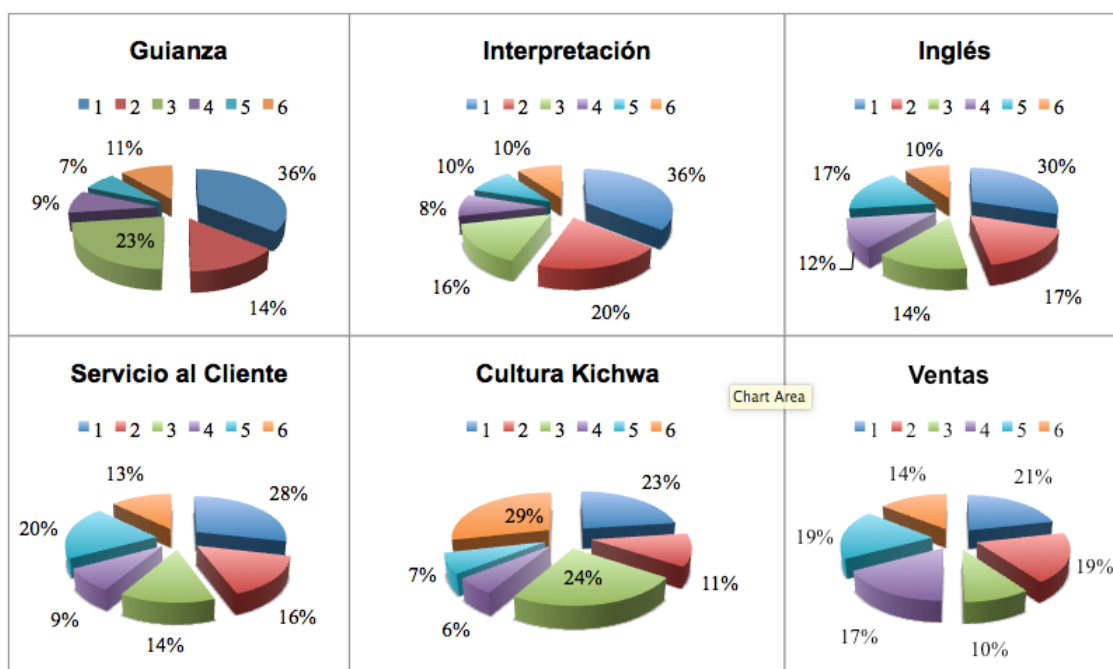


Los datos del gráfico anterior, reflejan que de manera general, los visitantes mencionaron estar muy satisfechos con el servicio ofrecido en “Kuri Muyu”. Sin embargo, existe un porcentaje bajo de visitantes que expresaron estar extremadamente satisfechos, lo que indicaría que el servicio recibido, superó sus expectativas. De igual manera, existe un porcentaje considerable de pasajeros que estuvieron moderadamente satisfechos (20%) y un porcentaje muy bajo de pasajeros que indicaron estar poco satisfechos con el centro. Estas cifras representan una oportunidad para el presente trabajo de investigación, ya que con la implementación del programa de capacitación, las estadísticas de satisfacción, deberán mejorar considerablemente.

En cuanto a las áreas de capacitación, se les preguntó a los pasajeros que calificasen en orden de prioridad, las áreas en que las mujeres de la Asociación “Kuri Muyu” deberían capacitarse para mejorar el servicio que se está ofreciendo. Se dio la opción de elegir entre seis áreas principales de capacitación: guiado, interpretación, inglés, servicio al cliente, cultura kichwa, y ventas, las mismas que están fundamentadas en los resultados obtenidos a partir de las entrevistas realizadas a guías nativas, guías comunitarios y naturalistas, autoridades y administradores del centro “Kuri Muyu”.

El siguiente gráfico muestra los resultados de la encuesta, en donde se expone cada área con su correspondiente porcentaje de calificación, basado en una numeración del 1 al 6 e identificado con un color particular. El número 1, representa el área de mayor importancia para la capacitación, mientras que el número 6 representa el área de menor importancia, como se muestra a continuación:

Ilustración 23: Áreas de capacitación según los encuestados



Los resultados mostraron que las áreas a capacitarse, en orden de importancia son: Guiado e interpretación liderando la lista, como las áreas de mayor atención con un 36%, inglés con un 30%, servicio al cliente con un 28%, conocimientos de la Cultura Kichwa con un 23% y en último lugar ventas con un 21%.

Estos resultados muestran que, la temática de capacitación propuesta en esta investigación, va acorde con las necesidades de formación percibidas por los visitantes de “Kuri Muyu”. Así mismo, se puede inferir que las cifras obtenidas representan una gran fortaleza para esta investigación; ya que el programa está enfocado específicamente en la interpretación y el servicio al cliente, las otras áreas serán tomadas en cuenta para las estrategias complementarias del programa de formación.

De igual manera, se preguntó a los pasajeros que cómo las facilidades turísticas y el servicio ofrecido por las mujeres de la Asociación “Kuri Muyu” podrían mejorar. Las respuestas fueron variadas y muchas de ellas trataban acerca de brindarles una capacitación y mejorar su interpretación. Citando un comentario de los encuestados “se debería ofrecer una capacitación a las mujeres para que puedan desarrollar mejores habilidades de comunicación y adquieran mayor seguridad”. De igual manera, un número alto de visitantes mencionó que les gustaría que en la interpretación se hablase más de la vida cotidiana de las mujeres, historias, mitos y leyendas así como

también que se debería recibir una formación en inglés básico. Estos datos son muy útiles ya que aportan ideas interesantes para la elaboración del programa de capacitación y las estrategias complementarias que se implementarían para mejorar el servicio.

Por último, se preguntó a los encuestados si consideraban la visita al Centro Cultural “Kuri Muyu” importante dentro de su experiencia en la selva y los resultados fueron muy alentadores, el 94% respondieron que sí, mientras que apenas un 6% de los visitantes no les pareció importante esta visita. Estas cifras implican que, para la mayoría de los visitantes el factor cultural es de gran importancia y su visita en la selva no hubiese sido la misma, si no se ofertase una actividad cultural como la visita a “Kuri Muyu”, por lo que este centro es de vital importancia para que el pasajero tenga una experiencia integral en donde naturaleza se mezcle con cultura, lo cual representa un punto positivo para el presente trabajo de investigación.

Finalmente, después de haber realizado el diagnóstico del entorno socio-ambiental, demográfico, cultural y turístico en donde se desarrollará el Programa de Capacitación, así como la descripción de la situación actual de la Asociación de Mujeres “Kuri Muyu”, sus necesidades de formación y capacitación, podemos inferir que:

- Existe relativamente poca oferta cultural dentro de los lodges que operan en la zona y no se han realizado capacitaciones formales por parte de la empresa privada ni del gobierno, para mejorar el nivel del servicio ofertado.
- Existe coherencia entre las necesidades de capacitación percibidas por las guías nativas, guías comunitarios, guías naturalistas, autoridades y turistas; y el tema principal de la capacitación propuesta por este estudio, de manera que, la implementación del mismo, responde a una necesidad real percibida por sus actores.
- Para finalizar, según lo planteado en la hipótesis de este trabajo, la propuesta de un programa de capacitación en interpretación y servicio al cliente, permitirá mejorar el servicio actualmente ofrecido, optimizando sus recorridos guiados y dándoles nuevas herramientas a las mujeres, que podrán ser utilizadas para su desarrollo profesional.

3. CAPÍTULO III: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

DESCRIPCIÓN

El Programa de Capacitación para las Guías Nativas de la Asociación de Mujeres “Kuri Muyu”, nace de la necesidad de mejorar el servicio ofertado actualmente en este Centro Interpretativo. Las guías nativas de este centro, no han tenido la oportunidad de recibir capacitaciones de manera formal en turismo, y los conocimientos que manejan para la operación de su Asociación, los han aprendido a través del conocimiento empírico. El presente programa está basado en un diagnóstico de la situación actual del servicio ofertado, así como, del establecimiento de las necesidades de capacitación, fundamentadas en el criterio de los actores involucrados en la operación de este centro turístico. Los datos obtenidos son el resultado de varios puntos de vista tanto de las guías nativas como de los guías bilingües, comunitarios, administradores, autoridades públicas y privadas que están involucrados con la problemática actual de esta Asociación.

Al no haber recibido las guías nativas ninguna capacitación en turismo previamente, el programa toma en cuenta conceptos que van de lo general a lo específico, para que de esta manera las guías puedan tener una visión del turismo que va de lo universal a lo particular. Además, es importante mencionar que, los contenidos son expuestos de una manera simple y entendible, de manera que, el facilitador pueda transmitir estos conceptos a las mujeres, quienes no están familiarizadas con ciertas nociones teóricas, que son fundamentales cuando se ejerce la actividad turística. El programa cuenta con 4 módulos con temáticas relacionadas al turismo, el guiado e interpretación, el servicio al cliente y específicamente la elaboración de un guión para sus explicaciones.

OBJETIVO

- Brindar las herramientas necesarias para que las mujeres de la Asociación “Kuri Muyu” puedan adquirir conocimientos y desarrollar destrezas que les permitan mejorar los servicios ofertados actualmente en su Asociación.

GRUPO DE BENEFICIARIOS

- Las beneficiarias directas de la capacitación son las 27 mujeres de la Asociación “Kuri Muyu”

METAS E INDICADORES

METAS	INDICADORES
Ejecutar el Programa de Capacitación en Interpretación y Servicio al Cliente para las 27 mujeres del Centro "Kuri Muyu"	Nº de capacitaciones al año
	Nº de mujeres capacitadas
Entregar 27 folletos técnicos para las Mujeres de la Asociación que incluyan el guión especializado para las exposiciones	Nº de folletos entregados
	Nº de mujeres que utilizan los folletos para su trabajo diario
Contar con un número de al menos 5 mujeres que puedan cumplir el rol de capacitadoras para futuras formaciones	Nº de mujeres que estuvieron a cargo de las capacitaciones y evaluaciones a partir de un año de la capacitación inicial

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Las estrategias metodológicas que se utilizarán en el programa de capacitación son las siguientes:

Dinámica de grupo: son técnicas de enseñanza integral, en la que se reúnen diferentes tipos de aprendizajes, para promover la transmisión de estas enseñanzas en la práctica cotidiana. Es una experiencia de tipo grupal que promueve en cada participante la introspección, reflexión y el aprendizaje basado en alcanzar estados emocionales positivos (Banz, 2008). Existen diferentes tipos de dinámicas de grupo como dramatizaciones, lluvia de ideas, juegos didácticos y lúdicos, etc.

Video-foro: es una actividad educativa de grupo que se basa en la utilización de videos como eje principal de la actividad y busca a partir de la instauración de una dinámica interactiva de los participantes, el vivenciar, revelar, y reflexionar sobre diferentes realidades de la sociedad (Bravo, 2010).

Presentaciones PowerPoint o Prezi: Programas informáticos que sirven para realizar presentaciones de una manera clara, resumida, didáctica y entretenida.

REQUISITOS

Participantes:

- Ser miembro de la Asociación de Mujeres "Kuri Muyu".
- Pertener a la Comunidad Kichwa de Añangu.

Facilitadores:

- Educación Superior en Turismo, Gestión Hotelera, Eco-turismo y carreras afines.
- Experiencia laboral como guía de turismo, de por lo menos 5 años.
- Experiencia laboral de por lo menos 5 años con comunidades indígenas.

3.1. Turismo Comunitario

A continuación se hará una descripción del módulo de Turismo Comunitario en referencia a los contenidos y temas que se deberían tratar en las capacitaciones.

3.1.1. Temática a tratarse

Turismo, Turismo Comunitario, Turismo Comunitario en el Ecuador.

- **Objetivo:** Exponer los principales conceptos relacionados al turismo, el turismo comunitario y el turismo comunitario en el Ecuador.
- **Necesidad identificada:** Adquirir conocimientos básicos en relación al turismo en general, turismo comunitario; sus componentes y el recorrido histórico del turismo comunitario en el Ecuador.
- **Perfil de entrada de las participantes:** Guías con conocimiento nulo o muy superficial acerca del turismo comunitario.
- **Perfil de salida:** Guías con conocimiento básico acerca del turismo comunitario y su recorrido histórico.
- **Resultados de aprendizaje a obtener:** Capacidad de aplicar los conocimientos básicos de turismo comunitario en el desempeño de sus funciones.
- **Métodos sugeridos:** Dinámicas grupales y lúdicas, video-foro, dramatizaciones y presentaciones.
- **Materiales:** Hojas, papelógrafo, marcadores, proyector, computadora, parlantes, cartulinas de colores, caja de colores.

Descripción de las actividades:

- Presentación del Taller y del Módulo

Se inaugura la capacitación, se explican los objetivos, la metodología, los tiempos, la logística, los acuerdos e introducción al módulo de turismo.

- **Acuerdos de Convivencia:** El facilitador/a invita a todas las participantes a establecer unos acuerdos mínimos para la capacitación, para el efecto, se utiliza unas tarjetas pequeñas de colores que se colocarán en la pizarra o sobre un papelógrafo

para visualizar acuerdos como: No usar el celular, respetar las opiniones de todos, no burlarse, respetar los tiempos del programa, no interrumpir a otras personas, asistir puntualmente, entre otros, etc.

- Dinámica “La Maleta”

El objetivo de esta dinámica es evaluar los aportes de cada participante e identificar expectativas de aprendizaje. Se entrega a las participantes una hoja que contiene un dibujo de dos maletas en donde se especifica “¿Qué traen en la maletas?” y “¿Qué se quieren llevar en la maleta”. Se explica a cada participante que tiene que llenar la pregunta *¿Qué traigo en la maleta?* con información de todo lo que puede aportar como persona o los conocimientos que pueden compartir en la capacitación.

Por ejemplo, las respuestas pueden ser “traigo mucha alegría”, “traigo muchas preguntas”, entre otras. El facilitador/a debe propiciar que las respuestas sean variadas y diversas. En el recuadro *¿Qué me quiero llevar?* deben poner todo lo que quisieran aprender o compartir.

También se incluye un recuadro final en donde las participantes deberán traer una foto, si no la tuviesen, se les entregará una caja de colores para que se dibujen, aunque es preferible que todos hagan la misma actividad: se dibujan o colocan sus fotos.

Una vez se llene la hoja, se pedirá a cada participante que se presente y comparta la información acerca de “lo que traen y lo que quieren llevarse” de la capacitación. Cada cartilla se colocará en una pared del taller y se mantendrá durante toda la duración del mismo, para evaluar al final si se cumplieron o no dichas expectativas.

Ilustración 24: Dinámica “La Maleta” para presentación de la capacitación



¿Qué traigo en la maleta?



¿Qué me quiero llevar?

POR FAVOR, DIBUJA TU
ROSTRO Y COLOCA TU
NOMBRE BAJO LA
FOTOGRAFÍA O GRÁFICO

- **Lluvia de ideas:** Para comenzar con la parte teórica, se pide a las participantes que emitan varias ideas relacionadas a la temática que se va a tratar, se las escribe en el papelógrafo y se ordenan lógicamente para formar conceptos.

- **Presentación de conceptos en PowerPoint o Prezi:** Mediante las herramientas de PowerPoint o Prezi, se explica la parte teórica relacionándola con la lluvia de ideas anteriormente expuesta.

- **Dramatización:** Después de explicar el recorrido histórico del turismo comunitario en el Ecuador a través de la presentación de PowerPoint o Prezi, se escribe en el papelógrafo un resumen de los principales hechos y se pide que se organicen grupos para hacer dramatizaciones de los mismos.

- **Video-foro:** Se presenta el video “Ecuador de las manos de las mujeres”, reportaje que expone las experiencias de turismo comunitario gestionadas por mujeres en diferentes regiones del país. Se abre un foro de discusión acerca del video, resaltando las diferencias y semejanzas de los diferentes emprendimientos con “Kuri Muyu” y rescatando los mensajes positivos como el empoderamiento de la mujer.

Video: https://www.youtube.com/watch?v=FTA1ty_WpZs

- **Cierre y relajación:** Para terminar el taller, se pedirá a las participantes que se sienten formando un círculo, que cierren los ojos y relajen de uno a uno todos sus músculos, concentrándose en su respiración.

3.1.2. Contenido

Los conceptos a tratarse en el primer módulo son los siguientes:

3.1.2.1. Turismo:

Según la Organización Mundial del Turismo (citado en Sancho, 1998) el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros.

3.1.2.2. Turismo comunitario:

El turismo comunitario según la FEPTCE es:

Toda actividad turística solidaria que permite la participación activa de la comunidad desde una perspectiva intercultural, manejo adecuado del patrimonio natural y valoración del patrimonio cultural, basados en un principio de equidad en la distribución de los beneficios locales (citado por Ballesteros & Solis, 2007).

Se trata, pues, de un modo de implementar el turismo, que persigue equilibrar las dimensiones medioambientales y las culturales, con la particularidad de una gestión y organización anclada en las comunidades (Ballesteros & Solis, 2007, p. 5).

a. ¿Cómo funciona?

Es un tipo de turismo en donde las comunidades locales tienen un control sustancial sobre las actividades turísticas, participando en su desarrollo y manejo y en donde los beneficios obtenidos se quedan en la comunidad (Denman, 2001). Para la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE), esta actividad busca un intercambio intercultural entre comunidades y visitantes en donde se garantice el manejo adecuado de los recursos naturales así como su patrimonio, derechos culturales y territoriales, con el fin de obtener una distribución equitativa de los beneficios generados (FEPTCE, 2013).

La FEPTCE propone cuatro ejes sobre los cuales se debe trabajar para desarrollar el turismo comunitario (FEPTCE, 2013) y estos son:

- **Fortalecimiento organizativo.-** en donde se reafirme una estructura organizativa fuerte, todas las decisiones sean tomadas en consenso comunitario basados en una visión grupal y en donde los conflictos que puedan suscitarse, sean resueltos de manera independiente.

- **Revitalización cultural.**- A través de la revaloración, recuperación y revitalización de sus principios, símbolos, sabiduría, técnicas y expresiones ancestrales.
- **Gestión territorial.**- A través de la recuperación y valorización de lugares sagrados, la defensa de su territorio de cualquier actividad extractivista, demarcación efectiva de los territorios pertenecientes a las diferentes comunidades, pueblos y nacionalidades, la demanda del cumplimiento de los derechos adquiridos a través de la Constitución Ecuatoriana, el garantizar la seguridad alimentaria y el restablecimiento de las técnicas ancestrales relacionadas al uso del suelo y cultivos tradicionales.
- **Economía solidaria.**- A través de procesos que integren y estimulen la economía local, el reforzamiento de la economía solidaria, la implementación de nuevos emprendimientos en donde se incluya el trabajo en sectores vulnerables y la aportación a la economía nacional por medio de del desarrollo del turismo comunitario (FEPTCE, 2013).

b. Turismo Comunitario en Ecuador.

Dentro del contexto de América Latina, Ecuador es considerado un país pionero en el tema del turismo comunitario. Este tipo de turismo, nace en los años ochenta, de manera paralela al desarrollo del turismo convencional. Así, el turismo desarrollado con comunidades, se convirtió en una actividad estratégica para el Ecuador, ya que permitió estimular ciertos procesos como el promover social, económica y culturalmente a comunidades en situación poco favorable; impulsar una manera efectiva de relación intercultural, que permita potenciar la identidad indígena; fomentar actividades sustentables, en donde se respete al medio ambiente y la autogestión de los diferentes emprendimientos (Ballesteros & Solis, 2007, p.12). Según la etnóloga Julie Carpentier, este tipo de turismo emerge como una alternativa para las comunidades que estaban interesadas en conservar sus recursos naturales, culturales, patrimoniales y sociales y a su vez que se resistían a dejar que empresas extractivas y turísticas privadas, entrasen a sus territorios (Roux, 2013, p.15). Así, el turismo comunitario, representa una alternativa económica, muy atractiva para las comunidades, la misma que difiere de las actividades tradicionales, generando así empleo y aportando significativamente en la lucha contra la pobreza, especialmente en zonas periféricas y rurales. Así mismo, es importante mencionar que una de las principales razones para su aparición en los años setenta, fue la resistencia de las comunidades indígenas a la presencia de empresas petroleras, madereras u otras actividades extractivas, las mismas que afectaron negativamente al medio ambiente y

a la calidad de vida de los pueblos indígenas en donde se desarrollaron (Roux, 2013, p.16).

c. Recorrido Histórico:

El turismo comunitario surge de una serie de transformaciones, procesos y cambios que se los puede resumir de la siguiente manera:

- Los años ochenta internacionalmente se caracterizaron por una sensibilización de la sociedad acerca de la conservación de los recursos naturales, su manejo ambiental y el cuestionamiento de las actividades perjudiciales para el ambiente. Esto desembocó en el desarrollo de la Cumbre de la Tierra, realizada en Río de Janeiro en 1992, en donde se difundió el concepto de desarrollo sostenible y se incluyó un debate acerca de la relación entre el turismo y la conservación. En el caso específico del Ecuador, después del posicionamiento del producto Galápagos en el año de 1968, existió una gran demanda de turistas que visitaron zonas del Ecuador Continental de gran biodiversidad y que a su vez eran zonas en donde se ubicaban comunidades indígenas. Así, surge un nuevo tipo de turismo que se lo denominará "Ecoturismo" y se presenta como una gran oportunidad para las comunidades, inicialmente amazónicas, en su lucha por sobrevivir. De esta manera, se instauran dos décadas de cambios en donde las comunidades pasarán de ser parte de una oferta de ecoturismo, a actores de su propia propuesta de turismo comunitario (Ballesteros & Solis, 2007, p.24).

- En el Ecuador dos hechos influenciaron en el apareamiento de varias organizaciones ambientalistas; la declaración de las Islas Galápagos como Patrimonio Natural de la Humanidad por la UNESCO en 1975 y la explotación petrolera en la región Amazónica en los años 70, la misma que no tomaba en cuenta los derechos de la naturaleza, ni los derechos de los pueblos indígenas. En sus inicios, las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) que llegaron a nuestro país, estaban más focalizadas en la conservación del ambiente que en los derechos indígenas. De manera paralela al desarrollo petrolero, el Gobierno declara varias áreas protegidas, restringiendo a las poblaciones indígenas del uso de su territorio. De igual manera, la actividad ecoturística comienza a integrar en su operación, a la población local a través de incluir en sus contratos a guías nativos, la utilización de transporte fluvial local y otros empleos no cualificados; sin embargo, los beneficios económicos para las comunidades eran limitados y no se tenía la capacidad para solventar la afluencia turística (Roux, 2013, p.16).

- Para finales de los ochenta, los pueblos y nacionalidades indígenas pasan de una modalidad de resistencia pasiva a una activa con la aparición de una estrategia

coordinada para el autodesarrollo (Roux, 2013, p.16). Los pilares de esta estrategia fueron el organizarse políticamente a través de la creación de organizaciones indígenas como la Confederación de las Nacionalidades Indígenas de la Amazonia Ecuatoriana; CONFENIAE y de la Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador, CONAIE, el derecho a la tenencia de la tierra, la revitalización de la cultura, la conservación del medio ambiente y el ecoturismo comunitario (Roux, 2013, p.16).

- A finales de los años 90, el turismo comunitario se convierte en una estrategia de los pueblos indígenas ante la propia industria ecoturística, sin embargo, éstas iniciativas no estaban reguladas por la legislación turística de esa época, causando conflictos con las grandes operadoras turísticas y naciendo así, la necesidad de legalizar estos nuevos emprendimientos (Roux, 2013, p.17). De igual manera, los años 80 y 90 fueron años en donde se notó un progresivo interés de la importancia de los pueblos indígenas. Según datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) de 2003, éstos pueblos representan el 5% de la población mundial, sin embargo significan el 80% de la diversidad cultural del planeta y a través de sus territorios se conservan el 80% de la diversidad biológica del mundo y donde se cultivan el 65% de las especies vegetales que se consumen en el planeta (Ballesteros & Solis, 2007, p.32). En el Ecuador la población indígena está representada por 13 nacionalidades indígenas, las mismas que representan un tercio de su población total. La posición diligente y radical de los pueblos indígenas y afroecuatorianos frente al Estado del Ecuador, dio como consecuencia el reconocimiento de sus derechos y diversidad cultural por primera vez, a través de la Constitución Política de 1998, en donde se acepta y reconoce la multiculturalidad del Ecuador, sus idiomas ancestrales, el reconocimiento de sus territorios, el derecho a su identidad, la educación intercultural bilingüe, entre otros (Ballesteros & Solis, 2007, p. 32). A finales de los años 90, nace la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario en el Ecuador, como resultado de la unión de esfuerzos por el reconocimiento y legalización de la actividad turística comunitaria en el Ecuador por parte de movimientos indígenas y afroecuatorianos, la ayuda de autoridades locales y nacionales, el apoyo del Consejo de Desarrollo de los Pueblos y Nacionalidades del Ecuador y la Organización Internacional de Trabajo (Ballesteros & Solis, 2007, p.32).

- En el año de 2001, el MINTUR junto con la Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo ASEC, impulsan la elaboración de un reglamento de Ecoturismo y Sostenibilidad, en la que se promovía la legalización de las operaciones turísticas comunitarias. Este reglamento fue añadido como el capítulo cinco del Reglamento General de Actividades Turísticas expedido en el 2002 y en el mismo se especifica que el ecoturismo debe

promover la protección de los recursos naturales y la prevención de la contaminación ambiental lo que constituye de vital importancia para la supervivencia de las comunidades locales y para sustentar las actividades de ecoturismo. De igual manera se promueve la reinversión de las ganancias generados por el ecoturismo en el manejo y control de las áreas naturales y en la mejora de la calidad de vida de las poblaciones locales (Roux, 2013: p 17 de Duran, M., E. 2007).

- En el año de 2002, las Naciones Unidas proclaman el año Internacional del Ecoturismo, promulgando así ejemplos de buenas prácticas de turismo a nivel global, la mayoría de las cuales estaban ubicadas en regiones de escasos recursos. En la Declaración de Quebec sobre el Ecoturismo, se proclama las diferentes formas en que el turismo puede ayudar al desarrollo sostenible, beneficiando a las comunidades indígenas. En diciembre de 2002, se aprueba la nueva ley de Turismo, en la cual se contempla el derecho de las comunidades a prestar servicios turísticos, se implementan políticas nacionales importantes como la descentralización turística a gobiernos locales, la creación de estadísticas turísticas CST, el estudio de mercados y la promoción del turismo comunitario a través de la FEPTCE (Ballesteros & Solis, 2007, p. 26).

- A partir del 2005, el turismo comunitario se afianza y se establece la reglamentación necesaria un año más tarde, a través del acuerdo Ministerial número 20060044, la Ministra de Turismo, expide en conjunto con la FEPTCE, el Reglamento para el Registro de Centros Turísticos Comunitarios CTC (Roux, 2013, p.17). A partir de este año, existe una marcada consolidación del turismo comunitario en el Ecuador, expresada en varios hechos como la existencia de 62 operaciones de turismo comunitario OTC, el afianzamiento de la FEPTCE, la nueva ley de turismo de 2002 y el apareamiento de nuevas políticas de estado; lo cual demuestra la presencia con autonomía del turismo comunitario en el contexto nacional (Ballesteros & Solis, 2007, p. 27).

Los temas anteriormente expuestos nos darán una idea general de las nociones acerca del turismo comunitario, su funcionamiento y su recorrido histórico en mundo y en el Ecuador, de esta manera se espera que las participantes de la capacitación adquieran nociones básicas acerca de esta actividad económica y su recorrido histórico y se haga consciencia de todo el esfuerzo de mucha gente que han luchado por que los derechos de las comunidades se regulen y se hagan respetar.

Para finalizar, la presente investigación recomienda seguir ciertos lineamientos al momento de desarrollar cualquier proyecto de turismo comunitario. Dichas líneas de

acción, están basadas en los principios básicos de esta actividad y que a continuación resumiremos:

- **Ser socialmente justo.**- El turismo comunitario debe promover la distribución equitativa de los beneficios y oportunidades obtenidos por esta actividad, así como fomentar la debida cooperación entre los miembros de la comunidad y con otras comunidades.
- **Ser ambientalmente responsable.**- promoviendo el respeto hacia la naturaleza, a través de formas de gestión sustentables y conectando sus prácticas con la defensa de los territorios ancestrales.
- **Económicamente viable.**- El turismo comunitario deberá utilizar mecanismos de gestión eficaces, de manera que el componente humano involucrado en esta actividad, pueda ser remunerado convenientemente de acuerdo al trabajo ofrecido.
- **Culturalmente enriquecedor.**- Favoreciendo experiencias interculturales enriquecedoras que vayan más allá del tipo de turismo convencional, garantizando así la satisfacción de los visitantes y respetando la identidad y riqueza cultural de las comunidades anfitrionas.

Así mismo, la WWF en su estudio acerca de las Directrices para el desarrollo del Turismo Comunitario, plantea ciertas observaciones prácticas para el desarrollo de esta actividad, las mismas que tienen como objetivo, suministrar puntos de referencia para el recurso humano encargado de la ejecución de proyectos de esta índole, favoreciendo un enfoque integral y coherente (Denman, 2001). Las directrices propuestas por la WWF son:

- **Analizar si el turismo comunitario es una opción adecuada:** Se debe determinar cuál es la relación entre la comunidad local y el uso de los recursos naturales en su territorio, la ventaja potencial para la preservación de esos recursos naturales, comprobar si se cumple con las condiciones previas para desarrollar la actividad, utilizar un enfoque integral (Denman, 2001).
- **Planear el ecoturismo con las comunidades y grupos interesados.**- buscar la manera más óptima de incorporar a la comunidad, trabajar con estrategias afines, preservar la integridad ambiental y cultural (Denman, 2001).
- **Desarrollar iniciativas que sean factibles de turismo comunitario.**- asegurando que el producto ofertado este de acuerdo a la demanda del mercado y las expectativas del consumidor, promocionándolo eficazmente y entregando productos y servicios de calidad (Denman, 2001).

- **Incrementar los beneficios para la comunidad y el medio ambiente.-** tomando en cuenta el manejo de impactos, brindando acompañamiento técnico, logrando el apoyo de los visitantes y operadores turísticos, verificando constantemente el rendimiento y garantizando la continuidad de los proyectos en el tiempo (Denman, 2001).

3.2. Técnicas de Guiado e Interpretación

A continuación se hará una descripción del módulo de técnicas de guiado e interpretación, en donde se darán las nociones básicas acerca de los contenidos y temas que se deberían tratar en las capacitaciones.

3.2.1. Temática a tratarse

Conceptos básicos de interpretación, interpretación de patrimonio, técnicas de guiado de interpretación.

- **Objetivo:** Establecer los principales conceptos relacionados con la interpretación y exponer las principales técnicas para los recorridos guiados y la interpretación de grupos, a través de varias actividades grupales y lúdicas con el fin de que se aprendan estos conceptos de manera empírica.
- **Necesidad identificada:** Desarrollar destrezas y habilidades interpretativas para mejorar el manejo de grupos en recorridos guiados.
- **Perfil de entrada de las participantes:** Guías con habilidades interpretativas básicas y sin capacidad de respuesta ante imprevistos.
- **Perfil de salida:** Guías con habilidades interpretativas eficientes y con capacidad de respuesta en sus recorridos guiados.
- **Resultados de aprendizaje a obtener:** Desarrollo de destrezas y habilidades en técnicas de interpretación en los recorridos guiados.
- **Métodos sugeridos:** Dinámicas grupales, lúdicas, dramatizaciones y presentaciones.
- **Materiales:** Hojas, papelógrafo, marcadores, proyector, computadora, parlantes, cartillas conceptuales y cámara de video.

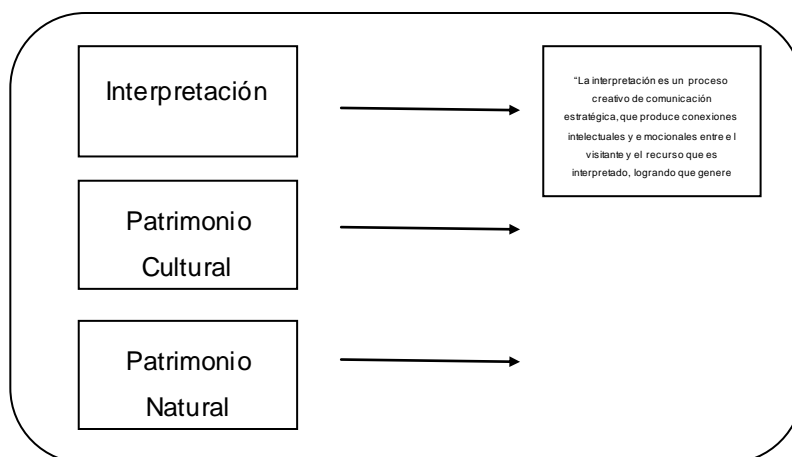
Descripción de las actividades:

- **Presentación del módulo:** Se explican los objetivos del módulo, su metodología y los temas a tratarse.
- **Trabajando juntas:** El objetivo de esta dinámica es favorecer la integración, relajación y predisponer a las mujeres de manera positiva para la capacitación. Se

deberá formar dos grupos al azar, se entregará un instructivo con diferentes tareas en donde las mujeres deberán encontrar objetos escondidos previamente, pedir ayuda a las compañeras del otro equipo para diferentes tareas, etc., y tratar de finalizar las tareas en un tiempo establecido. De esta manera, las mujeres trabajarán en equipo y se fomentará un ambiente divertido para la capacitación.

- **Cartillas conceptuales:** Para iniciar con la parte teórica, se forman dos grupos de mujeres y se entregarán cartillas que contienen escrito el significado de diferentes conceptos a tratar en el módulo. En una pizarra o pared se deberán pegar las cartillas con los títulos que corresponden a dichos significados. Las participantes deberán tratar de empatar sus contenidos con los conceptos de la pizarra. Una vez finalizada la dinámica, se analizan los conceptos.

Ilustración 25: Dinámica “Cartillas Conceptuales”



- **Presentación en PowerPoint o Prezi:** Mediante las herramientas de PowerPoint o Prezi, se explica toda la parte teórica relacionándola con las cartillas conceptuales anteriormente expuestas.

- **Juego de roles y realización de videos:** Se divide al azar a las mujeres en dos grupos y se pide que realicen dos tipos de interpretaciones: una en donde se exponga alguna parte de los recorridos guiados, tomando en cuenta la correcta aplicación de las técnicas de interpretación anteriormente expuestas y otra en la que no se utilicen las técnicas, es decir, se haga una mala interpretación. Se filmará las dos presentaciones y se mostrará el video a las participantes para que puedan analizar los aciertos y errores de las dos presentaciones.

- **Cierre y relajación:** Para terminar el taller se pedirá a las participantes que formen un círculo, cierren los ojos y relajen de uno a uno, todos sus músculos, concentrándose en su respiración.

3.2.2. Contenido

En este módulo en primer lugar se expondrá la terminología básica acerca de la interpretación y posteriormente propondremos las técnicas de interpretación a implementarse. Los conceptos básicos del módulo son los siguientes:

3.2.2.1. La interpretación

“La interpretación es un proceso creativo de comunicación estratégica, que produce conexiones intelectuales y emocionales entre el visitante y el recurso que es interpretado, logrando que genere sus propios significados sobre ese recurso, para que lo aprecie y disfrute” (Morales & Ham, 2008).

En sus inicios, la interpretación fue un término que se asoció con los recursos naturales, ya que surgió en las áreas protegidas, sin embargo en los años 90 el concepto se extendió a los recursos culturales; y se adoptó el término “interpretación de patrimonio”, refiriéndose a la interpretación de los recursos tanto naturales como culturales (Innature, 2006, p.29). Para entender de mejor manera estas nociones, tomaremos en cuenta el significado de ciertos conceptos:

a. Patrimonio natural

“Se consideran parte del patrimonio natural los lugares y paisajes naturales que tienen interés o que son valorados por su belleza natural, por su interés científico, ambiental o de conservación; como las áreas naturales protegidas” (Moreira-Wachtel & Tréllez, 2013, p.11).

b. Patrimonio cultural

El patrimonio cultural comprende elementos materiales (monumentos, sitios arqueológicos, cerámicas, pinturas, esculturas, manuscritos y otros) y elementos inmateriales (o intangibles) provenientes de la práctica y el intelecto colectivos (cosmovisiones, saberes, tradiciones orales, artes del espectáculo, rituales, técnicas artesanales y otros) (Moreira-Wachtel & Tréllez, 2013, p.11).

c. La identidad cultural

“La identidad cultural se refiere al sentido de pertenencia a un grupo social, con el cual se comparten cosmovisiones, costumbres, saberes, valores y creencias” (Moreira-Wachtel & Tréllez, 2013, p.11).

d. Diversidad cultural

La diversidad cultural se refiere a las numerosas formas en que se expresan las culturas, sus grupos y sociedades, e incluye los saberes, las creencias y las prácticas que se han desarrollado a lo largo del tiempo. La diversidad cultural constituye la base del patrimonio cultural (Moreira-Wachtel & Tréllez, 2013, p.14).

e. Diversidad biológica:

La diversidad biológica o biodiversidad es la variedad de organismos vivos. Incluye la diversidad de especies de plantas y animales, la variedad dentro de una misma especie o genética, así como los distintos ecosistemas, sus paisajes y regiones. Es, entonces, la expresión múltiple del patrimonio natural desarrollado a lo largo del tiempo. La diversidad biológica constituye la base del patrimonio natural (Moreira-Wachtel & Tréllez, 2013, p.14).

En los diferentes territorios, existe una estrecha relación de interdependencia entre el patrimonio cultural y el natural, puesto que las comunidades se han desarrollado en estrecha relación con el medio ambiente que los rodea, beneficiando así su protección, conocimiento y diversidad (Moreira-Wachtel & Tréllez, 2013, p.11). Así, la gestión del patrimonio conlleva a conferirle valor a los componentes naturales y culturales de un territorio específico, para que esta forma, éstos sean preservados, valorados y reconocidos por la población, promoviendo los mismos como una estrategia a nivel local (Moreira-Wachtel & Tréllez, 2013, p.11).

f. Objetivos de la Interpretación

- Objetivo General

El objetivo general de la interpretación es dar a conocer, hacer sentir y valorar un patrimonio natural y cultural para su conservación y protección (Moreira-Wachtel & Tréllez Solís, 2013: p 19).

- Objetivos específicos:

Educativos - qué deseamos que los turistas aprendan.

Emocionales - qué deseamos que los turistas sientan.

Actitudinales - qué deseamos que los turistas hagan (Innature, 2006: p 30).

g. Principios de la Interpretación:

En 1957, Freeman Tilden en su libro "Interpreting our Heritage" estableció seis principios de todo proceso interpretativo, los mismos que han dado las pautas para los intérpretes alrededor del mundo para realizar su trabajo de manera más efectiva. A continuación se resume estos principios (Brochu & Merriman, 2003):

- La interpretación deberá relacionar lo que se está mostrando con algo afín a la personalidad o experiencia de los visitantes.
- La información, como tal, no es interpretación. La interpretación es revelación basada en información. Así, toda interpretación incluye información.
- La interpretación es un arte, que combina otras muchas artes y como tal se puede enseñar en cierta forma.
- El objetivo principal de la interpretación no es la enseñanza, sino la provocación.
- La interpretación debe procurar presentar un todo en lugar de una parte, y debe estar enfocada al ser humano en su conjunto más no a un aspecto específico.
- La interpretación dirigida a niños y niñas debe seguir un enfoque esencialmente diferente. Para obtener el mayor provecho, se requerirá un programa específico.

Posteriormente, Larry Beck y Ted Cable (2011) en base a los principios de Tilden crearon quince nuevos principios, que los denominaron “dones u obsequios” que se pueden sintetizar de la siguiente manera:

- El don de encender la “chispa”: Los temas que se imparten en las interpretaciones deben estar relacionados con la vida de los visitantes, con el objetivo de despertar su interés y crear un vínculo de identificación con los contenidos que se están interpretando.
- El don de revelar: la interpretación debe procurar revelar una realidad con un mensaje profundo que vaya más allá de la entrega de datos simplemente informativos.
- El don de contar historias: Las interpretaciones deben ser contadas a manera de historia para que las mismas sean entretenidas, ilustrativas y a la vez explicativas.
- El don de motivar: los mensajes interpretativos deberán inspirar a los pasajeros a ver una realidad determinada de un modo diferente y enriquecedor.
- El don de la Integralidad: la interpretación deberá ser presentada de manera integral es decir como un planteamiento completo.
- El don de los programas especializados: la interpretación para las diferentes audiencias como niños, personas de la tercera edad y adolescentes deberá emplear orientaciones distintas.

- El don de revivir el pasado: Cuando las interpretaciones ameriten representaciones que invoquen al pasado, el intérprete deberá estar en la capacidad de poder revivir el mismo y situarlo en el contexto actual.
- El don de revelar por medio de las nuevas tecnologías: El uso de nuevas tecnologías como herramientas para la interpretación puede ayudar a mostrar realidades de una manera muy interactiva, sin embargo deberá ser utilizado con prudencia y criterio adecuado.
- El don de ser precisos: La información que el intérprete utilice debe ser justa en cantidad como en calidad, así la misma debe ser lo más precisa posible y sus temas deben estar correctamente seleccionados.
- El don de ser profesionales: Todo intérprete deberá conocer y desarrollar diferentes destrezas para una comunicación efectiva con los visitantes.
- El don de escribir interpretativamente: los textos interpretativos deberán estar enfocados en la difusión de conocimientos que sean del interés de los lectores.
- El don de las relaciones: Los programas interpretativos deberán contar con diferentes apoyos tanto administrativos, financieros, políticos y de voluntariado, de manera que exista un soporte mutuo de diferentes sectores involucrados con la actividad interpretativa.
- El don de la belleza: la interpretación deberá incentivar a que los visitantes estimulen sus sentidos y capacidad de apreciar la belleza de su alrededor con el fin de crear una conexión emocional y favorecer la preservación de lo que estamos interpretando.
- El don del disfrute: El fin último de una interpretación bien concebida, es la satisfacción de los visitantes.
- El don de la pasión: la pasión es el componente imprescindible para una interpretación energética y positiva: la pasión hará posible que se creen conexiones entre la audiencia y lo interpretado (Moreira-Wachtel y Tréllez Solís, 2013, p. 22).

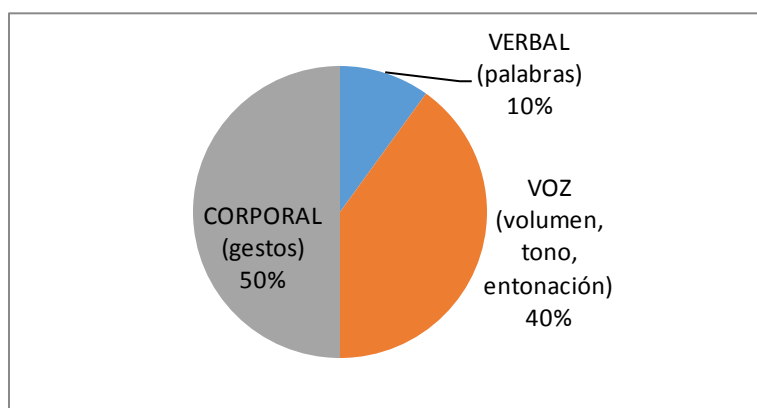
3.2.2.2. *Técnicas de interpretación*

Interpretar es una forma de comunicar y para que el mensaje que se quiere transmitir llegue efectivamente al receptor, se necesitará tomar en cuenta ciertos aspectos importantes involucrados en este proceso comunicacional.

Cuando nos comunicamos con alguien cara a cara, del contenido global del mensaje que queremos transmitir, apenas un 10% de la información que se percibe y memoriza, corresponde al lenguaje verbal, es decir el lenguaje que utilizamos a través

de las palabras habladas. La entonación, el volumen y el tono de voz que utilizemos; es decir la forma en cómo decimos el mensaje, comunica un 40% y la comunicación no verbal, representada por todos los gestos empleados a través de nuestro cuerpo para comunicarnos, transmite un 50% (Lucas, 2008). Así, para comunicar efectivamente, es fundamental el cuidado y la preparación de nuestra imagen, armonizarla con el mensaje que se transmite y con el público al que nos dirigimos (Lucas, 2008).

Ilustración 26: Proceso Comunicacional



Fuente: Lucas, 2008.

Estos datos nos muestran que, la mayor parte de la información que transmitimos cuando nos comunicamos es a través de nuestro lenguaje corporal y de las diferentes características de nuestra voz; y un porcentaje menor de información es percibida a través de lo que decimos mediante las palabras. Sin embargo, esto no quiere decir que el contenido del mensaje no sea importante, sino que para éste sea percibido y entendido de mejor manera, se tendrá que utilizar más efectivamente el lenguaje corporal.

Según Monroe y Ehninger, quien pretenda hablar en público deberá “ser íntegro, dominar el tema del que se habla, tener confianza en sí mismo y adquirir unas destrezas, perfectamente alcanzables para quién de verdad se lo proponga” (Puchol, 2008).

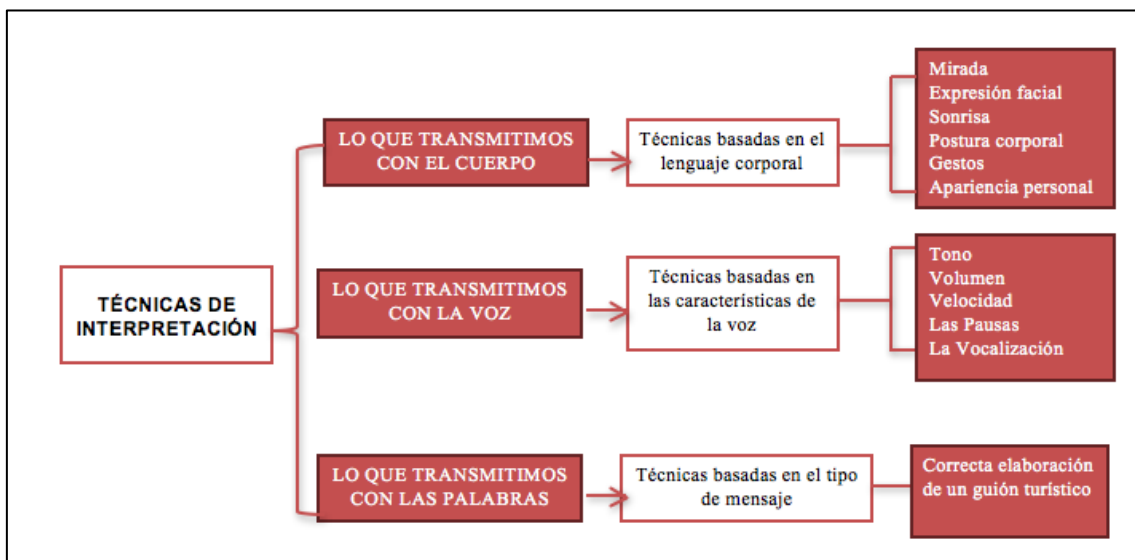
Es así que, a partir de lo revisado en la teoría y tomando en cuenta las características y el contexto de la Asociación de Mujeres “Kuri Muyu”, la presente investigación ha elaborado una propuesta de capacitación en técnicas de interpretación, basada esta dinámica comunicacional. La siguiente foto explicativa nos ilustra las tres elementos sobre los que basaremos la las diferentes técnicas de interpretación.

Ilustración 27: Técnicas de Interpretación



El Programa cuenta con tres módulos desarrollados de la siguiente manera:

Ilustración 28: Módulos de las Técnicas de Interpretación



Técnicas de Interpretación para el Programa de Capacitación para las Mujeres de la Asociación “Kuri Muyu”

A continuación se presentarán las técnicas de interpretación propuestas por esta investigación. El siguiente gráfico nos muestra los componentes de cada una de las áreas en las que trabajaremos:

Lo que transmitimos con el cuerpo

También llamado comunicación no verbal, consiste en un conjunto de mensajes emitidos a través de gestos que utilizamos en todo nuestro cuerpo para comunicarnos consciente o inconscientemente (Pérez, M., Pérez, J., López & Caballero, 2013). Existen tres componentes que conforman la comunicación no verbal:

- Los gestos, la mirada, las posición de las manos, posturas, etc.
- El tono, timbre, volumen de la voz y la velocidad al hablar.
- Distancia que cada persona utiliza en relación a su receptor para sentirse segura. Esta distancia dependerá de los oyentes y las circunstancias en la que nos encontremos (Pérez et al, 2013).

Como habíamos mencionado anteriormente, la mayor parte de la información que se recibe cuando nos comunicamos, proviene de nuestro lenguaje corporal, por esta razón es de vital importancia tener presente que es lo que nuestro cuerpo está transmitiendo al momento de interpretar. La expresión corporal es un indicador consciente o inconsciente de nuestra seguridad en lo que estamos interpretando o exponiendo, y va a influir positiva o negativamente en la audiencia (Mendiguren et al, 2010). A continuación se expondrá los componentes no verbales que intervienen en el proceso de comunicación:

- **La mirada.**- Se dice que los ojos son “el reflejo del alma”, puesto que a través de ellos se comunican sentimientos, expresiones y sensaciones. El primer contacto que se hace con los huéspedes es a través de la mirada y se deberá mantener esta comunicación a lo largo del recorrido guiado. Una mirada fija demuestra interés y afectividad, si la mirada es muy sostenida puede interpretarse como desafío. Bajar la mirada cuando nos hablan denota sumisión o timidez, apartar la mirada en varias ocasiones puede indicar duda, desacuerdo o desinterés. Si mientras hablamos no miramos a nuestros interlocutores, se puede interpretar como un gesto de inseguridad (García, O., García, P & Gil, M., 2009). El guía debe mantener contacto visual con los visitantes para mantener su atención durante toda su exposición, la mirada deberá ser espontánea y dirigida a todos los

participantes. Esta técnica es muy útil especialmente cuando alguna persona ha perdido el interés y a través de este mecanismo visual, se logrará atraer la atención nuevamente.

- **La expresión facial.**- Después de la mirada, la expresión facial es el modo de comunicación no verbal más importante, nos brinda información de cómo influye nuestro mensaje y a su vez lo refuerza (García et al, 2009). Mediante los gestos que realizamos con nuestro rostro, se transmite gran cantidad de información, especialmente a través de los ojos y de la boca, que revelan sentimientos o actitudes de la persona que emite el mensaje (Pérez et al, 2013). A través de la expresión facial se puede transmitir emociones básicas como interés, enfado, aburrimiento, felicidad, tristeza, alegría, disgusto o sorpresa (García et al, 2009). En el rostro se reflejan los diferentes estados de ánimo y emociones, de modo que el guía debe tener una expresión facial relajada y positiva, para poder transmitir este sentimiento a los pasajeros.
- **Sonrisa.**- Existe un proverbio chino que dice: “Quién no sea capaz de sonreír, que no ponga un negocio” (García et al, 2009), y dado que el turismo es un negocio que involucra un contacto constante y personal con el cliente, se deberá tomar en cuenta esta característica mientras se interpreta. Dentro de la expresión facial, un factor destacado en la atención al cliente lo tiene la sonrisa, la misma que es la llave que predispone al cliente hacia un acercamiento, entendimiento y que muchas veces suele ser contagiosa (García et al, 2009). El guía o intérprete deberá sonreír constantemente para mostrarse relajado y feliz, de esta manera podrá transmitir esta disposición a los visitantes (CIPMA, 2003), además el sonreír contribuye a que los visitantes creen una relación empática con el intérprete. En este sentido, se deberá tener cuidado en no exagerar o sonreír de una manera fingida, ya que lograremos el efecto contrario al deseado.
- **La postura corporal:** “La postura es el modo en que se mantiene el cuerpo cuando estamos de pie, caminando, sentados o acostados” (Pérez et al, 2013). La postura corporal expresa la disposición de aceptar a otra persona en cualquier interacción. Una postura cerrada con los hombros encorvados, las piernas cerradas, los brazos sobre el cuerpo y la cabeza baja significa tristeza, escasa valoración e inseguridad. Cruzarse de brazos denota signo de protección y apatía. Los brazos hacia atrás denotan poder o dominio. Apoyar el cuerpo, puede interpretarse como una falta de respeto e interés. Cambiar constantemente de posturas mientras se habla indica nerviosismo o tensión (García et al, 2009). Para denotar una actividad asertiva, el guía debe optar por posturas relajadas. Una postura abierta consiste en mantener la espalda recta, hombros relajados, pecho

abierto y piernas ligeramente abiertas denotando seguridad, buena disposición y actitud positiva.

- **Los gestos.**- Los gestos son de gran apoyo para enfatizar lo que estamos interpretando o para contradecirlo, en ciertas ocasiones inclusive pueden sustituir al lenguaje hablado, cuando nos resulta difícil explicar algo. Los gestos deberán ser naturales y no parecer ensayados, por ejemplo el movimiento de las manos deberá darse de manera natural, cuidando no exagerar los gestos, ya que restaría espontaneidad en la interpretación. Además, los gestos deberán ir acorde con la personalidad del intérprete (Lucas, 2008) y estar conectados con el tema que se está interpretando, así el guiado será más entretenido y captará la atención de los visitantes. En el caso de “Kuri Muyu”, el guiado se lo hace de pie, por lo que la guía deberá mantenerse en posición erguida con ambos brazos cayendo cómodamente a cada lado.
- **La apariencia personal.**- se refiere al aspecto exterior de una persona, “es nuestra tarjeta de presentación y con ella marcamos la forma en que se quiere que los demás nos vean” (Saéñz, 2015). Igualmente, el atuendo que usamos y nuestra presencia física describen aspectos de nuestra personalidad (García. O, García. P y Gil. M, 2009). La apariencia personal de las guías debe ser impecable, deben estar correctamente uniformadas, adecuadamente peinadas y cuidar de su aseo personal para proyectar una apariencia profesional serena y brindar confianza en el visitante.

Foto 6: Foto ilustrativa de las técnicas basadas en el lenguaje corporal



Lo que transmitimos con la voz

Al comunicarnos de manera verbal, empleamos un determinado tono y timbre de voz, un volumen alto o bajo, hablamos de manera rápida o despacio, hacemos pausas, hablamos fluidamente o no, etc. Todas estas características dependen del emisor: sus emociones o intenciones al emitir el mensaje y conforman el denominado comportamiento paralingüístico (Pérez et al, 2013, 2010).

Todo intérprete tiene que tomar en cuenta ciertos aspectos de este comportamiento al momento de interpretar. A continuación explicaremos sus componentes y correspondientes recomendaciones cuando estamos guiando:

- **Tono de voz:** calidad vocal o “resonancia de voz producida principalmente como resultado de la forma de las cavidades orales” (Saénz, 2015). El tono de voz se puede modular por medio de la tensión de las cuerdas vocales. El tono se relaciona con el sentimiento y expresión que estamos utilizando, es decir exterioriza lo que sentimos y lo que verbalizamos. Utilizar el correcto tono de voz es indispensable para transmitir el mensaje correcto y utilizarlo erróneamente puede distorsionar el mensaje (Pérez et al, 2013, 2010). Existen tonos agudos, planos, huecos, robustos, etc. En las interpretaciones, el tono de voz se tiene que adecuar al contexto de lo que se está hablando, por lo que es recomendable variar el tono a través del guiado, si mantenemos el mismo tono de voz, el guiado resultará monótono y aburrido.
- **Volumen:** la finalidad de la comunicación es que el mensaje llegue a sus receptores (Saénz, 2015) y para ello es necesario utilizar un buen volumen de voz. El volumen de la voz se relaciona con la intensidad con la que nos comunicamos (Pérez et al, 2013, 2010), así un volumen alto transmite energía, autoridad, seguridad en uno mismo, dominio de la situación (Pérez et al, 2013, 2010) y da la posibilidad de que los oyentes nos escuchen más y mejor. Cambiar el volumen durante una interpretación permite destacar elementos claves, así como resaltar ideas importantes y evitar la monotonía (Lucas, 2008). Un volumen bajo denotará timidez, sumisión o tristeza y no es recomendable utilizarlo durante las interpretaciones (Pérez et al, 2013, 2010). De todas maneras, es necesario enfatizar que no se deberá llegar al grito, muchas veces explicar algo a través de un susurro puede ser muy intenso. Es recomendable evitar bajar el volumen de la voz al final de las frases, ya que la intención es que las ideas alcancen su máximo énfasis al final más no se desvanezcan (Saénz, 2015).
- **El ritmo o velocidad:** es la fluidez verbal con la que una persona se expresa, o el número de palabras por minuto que utiliza para comunicarse (Pérez et al, 2013,

2010). Para que el mensaje sea entendible, se debe utilizar un ritmo de 100 a 150 palabras por minuto. Si una persona emplea más de 200, se la considera taquilálica, es decir que habla muy rápido y por consiguiente es difícil entenderla. Por el contrario, si una persona utiliza menos de 100 palabras, se la considera bradilálica, es decir que habla muy lento y tiene tendencia a aburrir al oyente y dispersar su atención (Pérez et al, 2013, 2010). La recomendación en cuanto al ritmo, es la utilización de un ritmo intermedio, ni lento ni rápido, haciendo ligeros cambios para hacer más interesante el guiado.

- **Las pausas:** Se trata de paradas que efectuamos cuando hablamos y que sirven para diferentes propósitos. Por medio de la correcta utilización de las pausas, se puede ocultar el nerviosismo, aprovecharlas para pensar y poner en orden las ideas, controlar nuestros tiempos y para enfatizar ideas. La pausa antecede a las palabras haciendo que el mensaje gane interés (Saénz, 2015). Se recomienda hacer pausas en las siguientes circunstancias:
 - Al iniciar las charlas, se deberá esperar que todos estén prestando atención, en silencio y preparados.
 - En medio de alguna frase, con el objetivo de darle más realce.
 - Después que haya existido una interrupción, de esta manera los oyentes se predispondrán de nuevo a prestar atención
 - Antes de manifestar las últimas palabras, a modo de resumen (Saénz, 2015).
- **La vocalización:** significa articular correctamente los sonidos de la lengua que se está hablando para hacerlos comprensibles, es decir que se debe pronunciar todas las letras de las palabras que empleemos mientras hablamos (Lucas, 2008). Es de vital importancia para los guías o interpretes, el tener una correcta vocalización para que el oyente capte efectivamente el mensaje que estamos transmitiendo. Existen algunas recomendaciones para mejorar la vocalización:
 - Para vocalizar efectivamente se tendrá en cuenta la respiración. Se tiene que evitar el respirar con la parte superior del pecho y procurar hacerlo con el abdomen, para proporcionar un estado más relajado mientras hablamos. Además esto nos ayuda a contar con más cantidad de aire, asegurando así un ritmo de respiración más distendido (Saénz, 2015). De igual manera, se recomienda el uso de frases cortas para que el aire que respiramos no se agote mientras hablamos, evitando que nos ahogemos.
 - Para mejorar la vocalización se puede también hablar exageradamente o mediante algún obstáculo que puede ser un lápiz o piedras dentro de la boca, así cuando eliminamos el obstáculo, la articulación mejorará (Lucas, 2008).

Lo que transmitimos con las palabras

Un famoso pensador griego que se llamaba Aristóteles decía que el objetivo principal de la comunicación es la persuasión entendiéndose a la misma como la capacidad de convencer a alguien de algo (García. O, García. P y Gil. M, 2009). Igualmente, Tilden entre sus principios menciona que cuando interpretamos uno de los objetivos principales es la provocación. En este sentido, es importante definir el modo en que nuestros contenidos van a ser transmitidos, para que así cumplan el objetivo de provocar o persuadir a nuestros oyentes. El aspecto verbal de la comunicación se basa en el lenguaje, y éste en la palabra y sus connotaciones. El mayor obstáculo que encontramos al momento de dar un determinado mensaje son las distintas connotaciones, significados o interpretaciones de las palabras para los oyentes, los mismos que pertenecen a distintas culturas, niveles socioeconómicos, modos de pensar y que experimentan diferentes realidades y percepciones del medio (García et al, 2009).

Existen ciertas recomendaciones que nos ayudarán a transmitir el mensaje adecuadamente, evitando distorsiones y logrando llegue lo más claro posible al visitante. A continuación se presentan ciertas sugerencias a tomar en cuenta:

- **Entender totalmente lo que vamos a interpretar:** Solo se puede explicar e interpretar, lo que se conoce. Si existen conceptos que no se entienden completamente, es mejor no mencionarlos durante la interpretación e investigarlos posteriormente (Saénz, 2015).

- **Utilizar palabras sencillas:** Evitar el uso de palabras nuevas, de otro idioma, lenguaje técnico o poco conocido. En el caso de tener la necesidad utilizar alguna de estas palabras para aclarar algo específico, se sugiere dar una explicación de su significado (Saénz, 2015).

- **Utilizar frases cortas:** Utilizar frases cortas ayudará a una mejor comprensión del mensaje porque es más difícil para el visitante captar una idea muy larga. Se recomienda el uso de frases sencillas, concisas, descriptivas y breves (García. O, García. P y Gil. M, 2009).

- **Emplear una estructura gramatical lógica:** es decir utilizar la composición correcta de las oraciones: sujeto más verbos más complementos (Saénz, 2015), como por ejemplo:

Las mujeres recolectamos semillas del bosque
Sujeto + verbo + complemento

- **Procurar repetir y reiterar:** Esta técnica se utiliza para subrayar la información más importante. Se puede reiterar una idea, expresándola de manera diferente para no repetirla textualmente (Saéñz, 2015).

- **Dinamizar la charla:** A través del uso de comparaciones, metáforas, refranes, dichos populares, máximas, ironía, anécdotas personales y chistes.

- **Ser precisos y breves en el guiado.-** La capacidad de asimilación de la audiencia es limitada y se debe procurar no sobrepasarla (Lucas, 2008). Se debe procurar ser breve y preciso. La brevedad es una característica de las palabras y longitud de las frases mientras que la precisión es una cualidad de los conceptos, es decir utilizar las palabras adecuadas para interpretar. Por más interesante que parezca una charla, la mayoría de la gente se distrae cada 20 minutos, es por esta razón que se debe recurrir a las pausas o pequeños descansos, así como también contar anécdotas, curiosidades, bromas o hacer preguntas al público. Si una interpretación es excesivamente larga, tenderá a ser aburrida y perder la atención de sus oyentes.

- **Ser uno mismo.-** cada intérprete es único por lo que posee su estilo personal. Se recomienda ser siempre espontáneo y sin poses, esto ayudará a que la interpretación sea más natural y creíble.

3.3. Técnicas en Servicio al Cliente

A continuación se hará una descripción del módulo de Técnicas en Servicio al Cliente en donde se darán las nociones básicas acerca de los contenidos y temas que se deberían tratar en las capacitaciones.

3.3.1. Temática a tratarse

Conceptos básicos de calidad, servicio al cliente, tipología de clientes y manejo de quejas.

- **Objetivo:** Determinar la terminología básica acerca del servicio al cliente, calidad, excelencia y exponer las principales técnicas para el manejo de situaciones relacionadas con la atención al cliente.
- **Necesidad identificada:** Adquirir conocimientos acerca del servicio al cliente, para poder desarrollar habilidades que les permita manejar cualquier situación durante los recorridos guiados.
- **Perfil de entrada de las participantes:** Guías con conocimiento empírico sobre la atención al cliente y sin capacidad de respuesta ante situaciones emergentes y posibles quejas.

- **Perfil de salida:** Guías con conocimiento adecuado acerca de la atención al cliente, con capacidad de respuesta ante situaciones emergentes y aptas para gestionar eficazmente quejas o reclamaciones.
- **Resultados de aprendizaje a obtener:** Adquirir conocimientos relacionados al servicio al cliente y capacidad de respuesta ante imprevistos y situaciones emergentes.
- **Métodos sugeridos:** Dinámicas grupales, lúdicas, video-foro, dramatizaciones y presentaciones.
- **Materiales:** Hojas, papelógrafo, marcadores, proyector, computadora y parlantes.

Descripción de las actividades:

- **Presentación del módulo:** Se explican los objetivos del módulo, su metodología y los temas a tratarse.
- **Lluvia de ideas:** Para comenzar con la parte teórica, se pide a las participantes que emitan varias ideas relacionados a los conceptos que se van a tratar, se los escribe en el papelógrafo y se forman conceptos.
- **Video-foro:** Se presenta el video “Cómo ofrecer un buen servicio al cliente”, donde se ejemplifican situaciones comunes relacionadas al servicio al cliente. Se abre un foro de discusión acerca del video comparando las situaciones vistas, con las que podrían ocurrir en “Kuri Muyu”

Video: <https://www.youtube.com/watch?v=KeEzAc6l-oM>

- **Teléfono dañado:** Se pide a las participantes que hagan un círculo, posteriormente el facilitador/a leerá en el oído de la primera mujer que se encuentre a su lado, una frase larga relacionada a los contenidos que se manejan en las interpretaciones, la mujer deberá pasar la información a su compañera y así sucesivamente. Al final, se leerá la frase inicial y la frase final para ver las diferencias. La dinámica busca que las mujeres se relajen e integren.
- **Presentación de Prezi:** Se expone la presentación de “Servicio al Cliente” para cubrir los conceptos fundamentales de un buen servicio.

Presentación: <https://prezi.com/zp8of2gmuj49/servicio-al-cliente/>

- **Dramatizaciones:** Se forman cinco equipos de mujeres y a cada equipo se le entregará una cartilla, la misma que contendrá un caso específico acerca del servicio al cliente. Cada equipo deberá dramatizar la situación y buscar una posible solución a

la misma. Posteriormente se abrirá un conversatorio acerca de las soluciones sugeridas por las mujeres.

- **Cierre del taller, balance y despedida:** Se ubica el grupo en media luna y se pide a las participantes que tomen sus cartillas de la dinámica “La maleta” ejecutada al comienzo del taller. De acuerdo a la información de las cartillas, se indaga acerca del cumplimiento de sus expectativas acerca de la capacitación, se pregunta qué fue lo que aprendieron, que es lo que más les gustó y que sugerirían para futuras ocasiones. Posteriormente, se pedirá a las participantes que generen un compromiso a partir de la capacitación, relacionado con su trabajo en turismo. Se pedirá un abrazo grupal y se dará por terminada la capacitación.

3.3.2. Contenido

En este módulo abordaremos los principales conceptos relacionados al servicio al cliente, los tipos de clientes que se puede encontrar y cómo manejar las quejas y emociones. Los términos básicos para la correcta comprensión de este módulo son los siguientes:

3.3.2.1. Terminología básica

Servicio turístico: “Son todos los servicios que el turista requiere y consume mientras está de viaje, como el alojamiento, alimentación, transporte, agencias de viajes, entre otros” (SERNATUR, 2008). Un ejemplo de servicio turístico son los recorridos guiados que se ofrecen en la Asociación “Kuri Muyu”.

Cliente: “Es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer y que tiende a solicitar y utilizar los servicios brindados por una empresa o persona que ofrece dichos servicios” (FAD-CEPAM, 2013). Adicionalmente existen dos tipos de clientes: los externos que son los consumidores finales y los internos que son los trabajadores de una organización. La satisfacción de ambos es fundamental para la empresa (Aguilar-Morales, J y Vargas-Mendoza, J, 2010). Sin cliente no hay actividad turística. “El cliente podría considerarse como la persona más importante en nuestro negocio, es de quién dependemos y quienes nos hacen un favor cuando consumen lo que nosotros les ofrecemos” (Aguilar-Morales & Vargas-Mendoza, 2010, p.151). Un ejemplo de clientes externos son los turistas que visitan en centro “Kuri Muyu” y de clientes internos son las Mujeres de la Asociación “Kuri Muyu”.

Servicio al Cliente: “es el conjunto de actividades desarrolladas por las empresas cuyo fin es identificar las necesidades de los clientes, logrando de este modo cubrir las

expectativas y, por tanto crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes” (Blanco, 2004, p.2).

La calidad: Es la capacidad que posee una empresa para satisfacer las necesidades y superar las expectativas de sus clientes por un precio determinado. Se mide mediante el grado o nivel de satisfacción del consumidor (CALTUR, 2010, p. 72)

3.3.2.2. *¿Por qué es importante brindar un adecuado servicio al cliente?*

El objetivo principal cuando se brinda un servicio turístico, es la satisfacción de los visitantes la cual se obtiene a través de brindarles productos y servicios de calidad que superen sus expectativas. Para entender mejor esta dinámica, se presentan a continuación ciertos conceptos importantes:

Satisfacción del Cliente: es la percepción originada en el cliente al comparar su expectativa con el grado de cumplimiento proporcionado por un producto o servicio (CALTUR, 2010, p. 75). En el caso de los servicios turísticos, si la atención que un cliente recibe es igual o superior a la atención que realmente esperaba recibir, el cliente se muestra satisfecho con la compra realizada (Blanco, 2004, p. 21). Existen tres elementos que conforman la satisfacción del cliente (Thompson, 2005):

- **El Rendimiento Percibido:** Se trata del desempeño que el cliente juzga haber recibido después de adquirir un servicio o producto. El rendimiento percibido posee las siguientes características (Thompson, 2006):

- Lo determina el cliente, no de la empresa.
- Está basado en los resultados que el cliente adquiere con el producto o servicio.
- Se fundamenta en la percepción del cliente y estas ideas acerca del servicio o producto, no necesariamente corresponden a la realidad.
- Está afectado por las opiniones de otras personas que a su vez influyen en el cliente.
- Depende en algunas ocasiones del juicio y del estado de ánimo del cliente.

Como se puede apreciar, este concepto es muy complejo y puede tender a subjetividades. El estudio del mismo puede ser determinado a través de una profunda investigación acerca del cliente.

- **Expectativa del cliente:** “Esperanza o suposición de obtener un producto o servicio de determinada forma o con ciertas características” (CALTUR, 2010, p. 73). De esta manera, los clientes acuden a un establecimiento con unas expectativas específicas sobre el producto o servicio que quieren obtener, creando una imagen previa de lo que

esperan encontrar en el mercado a cambio de su dinero. El recurso humano que trabaja en turismo debe conocer a fondo dichas expectativas para poder dar respuestas efectivas y poder satisfacer las mismas (Blanco, 2004, p.21). Existen diferentes situaciones que influyen en la creación de estas expectativas, entre ellas tenemos (Thompson, 2006):

- Ofrecimientos que hacen las compañías de los posibles beneficios del producto o servicio.
- Experiencias de compras pasadas.
- Opiniones y apreciaciones de familiares, amigos, conocidos, entre otros.
- Ofrecimientos hechos por la competencia.

Las empresas tienen que ser muy cuidadosas en el momento de publicitar los productos y servicios turísticos, si las expectativas ofertadas son muy bajas, no captarán la atención de muchos clientes; por el contrario si son muy elevadas, después de recibir el producto o servicio, los clientes pueden sentirse decepcionados por la compra (Thompson, 2006). Existen ocasiones en que las empresas experimentan una disminución en los índices de satisfacción del cliente, lo cual no siempre presupone que sus productos o servicios hayan bajado su calidad, en ocasiones estas situaciones responden al aumento de las expectativas del cliente debido a actividades de marketing como publicidad efectiva y ventas personales en donde existe discordancia entre lo que se publicita y la realidad de los productos o servicios. Es por esta razón, que las empresas deberán monitorear constantemente si lo publicitado está por encima, por debajo o acorde a lo que la empresa puede proporcionarles (Thompson, 2006).

Los Niveles de Satisfacción: Después de realizada la compra o hecho uso de un producto o servicio, los clientes podrán experimentar los siguientes niveles de satisfacción (Kotler & Armstrong, 2013).

- **Insatisfacción:** Ocurre cuando el desempeño del producto o servicio es inferior a las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Ocurre cuando el desempeño percibido del producto o servicio es igual a las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Ocurre cuando el desempeño percibido es superior a las expectativas del cliente. Este es el nivel que todas las empresas deberían esperar de sus productos y servicios.

Estudios demuestran que, un nivel más alto de satisfacción del cliente, conlleva a mayor lealtad del mismo, lo que provoca a su vez un mejor desempeño de la empresa.

“Las empresas inteligentes tienen como meta encantar a sus clientes prometiéndoles solamente lo que pueden entregar y entregando más de lo que prometieron” (Kotler & Armstrong, 2013). Así mismo, clientes muy satisfechos, se convertirán en nuestra mejor publicidad, ya que recomendarán a amigos y familiares el producto o servicio. Siguiendo esta lógica tenemos que, un cliente insatisfecho cambiará de producto inmediatamente, no lo recomendará nunca e inclusive puede poner comentarios negativos de su experiencia en redes sociales, páginas de comentarios, etc. (deslealtad condicionada por la misma compañía). El cliente satisfecho se mostrará leal; pero únicamente hasta que encuentre una oferta mejor (lealtad condicional). Y por último, un cliente encantado mostrará una actitud de lealtad a una marca o producto, ya que se creó una conexión emocional (lealtad incondicional), a esto lo llamamos buscar la excelencia en las empresas (Thompson, 2006).

- Excelencia.- La Excelencia consiste en crear valor sostenido para el cliente. Es decir crear fidelidad del cliente a través del tiempo. Para alcanzar la excelencia las organizaciones deben conocer a profundidad a sus clientes, anticipando sus necesidades y expectativas, actuando en el presente para satisfacerlas e inclusive excederlas; dar seguimiento, estudiar las experiencias y percepciones y cuando exista algún problema, actuar con rapidez y de forma eficaz (EFQM, 2003).

3.3.2.3. *Tipos de clientes*

En la industria del turismo, se realizan prestaciones de productos y servicios encaminadas a satisfacer a los visitantes. El cliente, como se ha señalado anteriormente, es la persona más importante en el negocio y es de vital importancia conocer su naturaleza, para poder así brindar un mejor servicio dependiendo de la misma (Blanco, 2004, p. 66). Existen innumerables tipos de personas, con diferentes personalidades, que reaccionarán de manera distinta a diferentes estímulos, es por esta razón que se ha tratado de agrupar personalidades con rasgos y conductas parecidos, para determinar diferentes tipologías y así poder gestionar el trato con las mismas.

De esta manera, se han determinado diferentes tipos de clientes basados en rasgos básicos de la personalidad de los clientes con sus respuestas o comportamientos habituales (Blanco, 2004):

Cliente introvertido: Se trata de un tipo de persona reservada, cauta, seria, calculadora, callada y distante.

- **Características:** mantiene una relación distante, es analítico, meticuloso, no exteriorice sus pensamientos, observador, parece ausente en ciertos

momentos, no opina, fiel si ya has ganado su confianza, desconfiado ante conductas optimistas y extrovertidas (FORETUR, s.f)

- **Cómo tratarlo:** La mejor manera para tratar a un cliente introvertido es ser objetivo, mostrar argumentos serios, puntualizar, adquirir confirmaciones u objeciones, ser concretos, no dar la imagen de que estuviésemos con prisa, monitorearlo para que se defina, no decepcionarlo, ser empático (FORETUR, s.f)

Ciente duro: Se trata de un tipo de persona segura, tajante, firme, entendido, absoluto.

- **Características:** Puntualizan con detalles, alzan la voz, gesticulan, contradicen, discuten, usan frecuentemente la palabra “no”, su expresión física denota dureza, están preparados, conocen lo que quieren, desean ser informados más no presionados, denotan desinterés (FORETUR, s.f)
- **Cómo tratarlo:** demostrar seguridad y profesionalidad, subrayar los hechos importantes, usar argumentos válidos, no darles la contraria, no darles negativas, prestarles la debida atención, ser puntuales y concretos (FORETUR, s.f)

Ciente extrovertido: Se trata de un tipo de persona amable, amistosa, cordial, simpática, habladora.

- **Características:** Persona que muestra su deseo de agradar, muy expresiva, habladora, chistosa, muy humano, relacionan lo positivo consigo mismo, se sienten protagonistas, no profundizan, no les agrada que los ignoren, son susceptibles a halagos, son sensibles ante la crítica pero también se muestran dispuestos a criticar (FORETUR, s.f)
- **Cómo tratarlo:** Ser simpáticos, tratarlos con igualdad ante otros clientes, mantener contacto visual, hacerlos sentir protagonismo, halagar su vanidad prudentemente, corresponder su positivismo (FORETUR, s.f)

Ciente condicionado: Pueden ser indecisos, tímidos, ser ancianos, discapacitados, clientes enfermos o que tengan alguna condición especial.

- **Características:** Pueden tener defectos físicos o tener alguna discapacidad, desconfiados, escépticos, indecisos, informados, enfermos (FORETUR, s.f)
- **Cómo tratarlo:** Tratarlos con mucha delicadeza, ofrecerles todo el tiempo nuestra colaboración, mostrarles pruebas escritas o testimonios, no presionarlos, ser profesionales, anticiparse a sus requerimientos, ser muy cuidadosos (FORETUR, s.f)

Cliente nervioso: Es excitable, agresivo, malhumorado, impaciente, grosero, quisquilloso.

- **Características:** se muestra agresivo, maniático y de actitudes raras, exigente, impaciente, precipitado en sus observaciones y se equivoca con frecuencia (FORETUR, s.f)
- **Cómo tratarlo:** se paciente, no responderle o actuar de manera similar, no contradecirle, no demostrar inferioridad ni superioridad, mostrarse relajado, tomarlo en cuenta, hacerle notar sus errores con mucha prudencia (FORETUR, s.f)

3.3.2.4. *Gestión de Quejas y reclamaciones*

Las quejas y reclamos de los clientes representan información muy relevante para las empresas, sin embargo no todos los clientes tienden a expresar su malestar, por lo que en definitiva se convertirán en clientes perdidos. Es por este motivo que, es muy importante que las empresas ofrezcan modos cómodos para la expresión de quejas (Blanco, 2004, p.153). La gestión efectiva de los reclamos de los clientes nos beneficiará a través del incremento de los índices de satisfacción y evitará campañas de comunicación negativas para la empresa, es por este motivo que cuando un cliente nos expresa su inconformidad, lo indicado es escucharlo, comprender su problemática para poder darle las debidas explicaciones y alternativas de forma rápida y efectiva (Blanco, 2004, p. 153).

¿Qué hacemos si recibimos una queja?

- **Escuchar activamente sin interrumpir:** De esta manera damos tiempo al reclamante para calmar su enojo, mostrando calma, interés, preocupación, es decir actuando de manera empática. No se debe discutir, ni refutar con el cliente a pesar de que su queja pueda ser infundada (Brown, 1992).
- **Clarificar y repreguntar:** Cuando el cliente haya terminado de hablar, es necesario hacer las preguntas respectivas para clarificar el problema y resumir los puntos principales del asunto de manera que el cliente esté de acuerdo con nuestra apreciación de su problema (Brown, 1992).
- **Agradecer y explicar:** En este punto se da una explicación de la problemática, se explica sus posibles soluciones y se agradece al cliente por informarnos acerca de su situación y darnos la oportunidad de remediarlo (Blanco, 2004)
- **Pedir disculpas:** El pedir disculpas es un acto de cortesía que nos ayuda a disminuir el enojo y enfatiza nuestro deseo de resolver su problema (Blanco, 2004)

- **Solucionar el problema:** Se dan alternativas a la problemática se resuelve si es posible inmediatamente. Adicionalmente es importante mencionar que en muchas ocasiones, dependiendo de la gravedad de lo ocurrido, se puede enviar cartas de disculpas, se puede aplicar un descuento, dar gratuidades, enviar detalles, entre otros (Blanco, 2004)
- **Dar seguimiento:** Es muy importante dar seguimiento tras una queja (Blanco, 2004)

3.4. Guión para las exposiciones del Centro de Interpretación “Kuri Muyu”

La presente investigación ha elaborado un guión para la información que es manejada por las guías nativas de la Asociación “Kuri Muyu”. Los contenidos correspondientes a la parte cultural corresponden a información recolectada de los abuelos y abuelas de la Comunidad de Añangu y constituyen parte de la herencia cultural de esta comunidad. Así mismo, existen algunos datos que provienen de fuentes científicas y de información tanto primaria como secundaria. Las interpretaciones en este centro interpretativo son realizadas por las guías nativas de “Kuri Muyu” para el guía de habla hispana. En el caso de grupos de habla inglesa, el guiado será acompañado de un guía naturalista bilingüe, quién traducirá las explicaciones dadas por las mujeres y aportar con conocimientos propios y datos científicos de diferentes temas.

A continuación se presentará el guión de todas las actividades de “Kuri Muyu”, el mismo que para su mejor comprensión y orden, será dividido en tres módulos que corresponden a los tres tipos de exposiciones que existen; cada exposición será también dividida en subtemas. Es importante mencionar que el lenguaje propuesto, corresponde a un lenguaje simple y de fácil comprensión para las mujeres, tomando en cuenta que el español es su segunda lengua, siendo el kichwa su lengua materna y que muchas mujeres no lo hablan correctamente. Adicionalmente, se el programa ha incluido ciertas sugerencias de actividades adicionales al guión para que las mujeres las desarrollen y con el tiempo inclusive innovándolas y mejorándolas

GUIÓN PARA LAS MUJERES DE LA ASOCIACIÓN “KURI MUYU”

Foto 7: Guía nativa y guía naturalista



Presentación

Muy buenos días, bienvenidos y bienvenidas al Centro de Mujeres “Kuri Muyu” de la Comunidad de Añangu, mi nombre es _____, y voy a ser su guía durante este recorrido en donde aprenderemos acerca de mi cultura, los kichwas amazónicos, desde la visión de nosotras, las mujeres.

El centro está dividido en tres exposiciones; el lugar en donde nos encontramos se llama en idioma kichwa Chonta Rucu Huasi (casa vieja de chonta), después pasaremos a la Maloca o casa típica y por último a la casa de las artesanías.

Primera Exposición: Chonta Rucu Huasi y Danza Típica

Historia de la Asociación

Nuestra asociación se creó en el año de 2010, como una iniciativa propia de las mujeres de esta comunidad. Cuando comenzamos a trabajar en turismo con el lodge Napo Wildlife Center, sólo los hombres trabajaban directamente con los turistas y las pocas mujeres que también trabajaban ahí, lo hacían en áreas como limpieza de cabañas y lavandería, sin tener contacto con el visitante. Entonces, las mujeres decidimos que queríamos compartir con los turistas nuestro modo de vivir, nuestras tradiciones y costumbres ancestrales y la mejor manera de hacerlo, es creando una organización de mujeres para transmitir todos estos conocimientos y también para que nuestros hijos pequeños aprendan de nuestra cultura.

En esta Asociación trabajamos 27 mujeres kichwas y todas somos parte de la Comunidad de Añangu.

**En este punto, dependiendo del grupo, de las condiciones climáticas, si disponen de mucho tiempo o no, se podría presentar a todas las mujeres por su nombre de una en una y decir brevemente en que área trabajan.*

Foto 8: Grupo de Mujeres de la Asociación “Kuri Muyu”



Significado de “Kuri Muyu”

Nosotras le pusimos a esta Asociación, “Kuri Muyu”, que en idioma kichwa significa semilla de oro. En nuestra cultura, los hombres están a cargo de la construcción de nuestras casas, de cazar, pescar, elaborar herramientas y canastos; en cambio, nosotras las mujeres cuidamos a nuestros niños, preparamos la comida y recolectamos semillas del bosque para sembrarlas en nuestras chakras. Hoy en día, con las semillas recolectadas hacemos collares, pulseras, aretes y manillas que los vendemos en nuestra casa de artesanías. El dinero que ganamos de la venta de estas artesanías, nos ayuda a mantener nuestros hogares y mejora nuestra calidad de vida. Por eso, la semilla o “muyu” se transforma en oro o “Kuri”.

Funcionamiento de la Asociación

Temprano en la mañana, una canoa nos recoge de nuestras casas que están ubicadas a orillas del río Napo y nos trae a este centro, y cuando acabamos de trabajar nos deja de vuelta en nuestras casas. Trabajamos en dos turnos de 7 días y podemos traer a nuestros hijos pequeños con nosotras y cuidarlos mientras trabajamos, también podemos algunas veces ver a nuestros maridos que trabajan como guías comunitarios y visitan este centro con sus pasajeros.

Chonta Rucu Huasi

Este lugar se llama “Chonta Rucu Huasi” y lo utilizamos cuando tenemos fiestas como bautizos, matrimonios y aniversarios en la comunidad. Tiene dos ventanas grandes a ambos lados. Todos los materiales que hemos utilizado para construirlo, son materiales del bosque por eso, no encontrarán así lo intenten, ningún clavo en esta construcción. El techo, los asientos y las paredes están amarrados con corteza de un árbol que se llama berraquillo y fibras de una liana que se llama ahangawaska. Para el techo utilizamos hojas de Locata o Palma Real, los pilares principales de la casa están hechos de una palma muy resistente que se llama Chonta o Pambil que es la misma que utilizamos para elaborar sus asientos, los pingos están hechos de la madera de un árbol que se llama Capirona.

Foto 9: Casa de Danza o Chonta Rucu Huasi



Baile Tradicional

Los bailes acompañados de música tradicional los utilizamos en diferentes tipos de celebraciones como matrimonios, bautizos y en rituales antiguos. Ahora nosotras presentaremos dos bailes tradicionales, el primero será para que ustedes miren como lo hacemos y en el segundo los invitaremos a bailar con nosotras.

** En la invitación del segundo baile se recomienda poner un poco de humor a la interpretación con el objetivo de romper el hielo para que los pasajeros se relajen y se sientan confiados en bailar. Se puede decir por ejemplo, que la Asociación tiene solo una regla en cuánto al baile y es que los que quieran almuerzo, tendrán que bailar; o que el baile durará “solo una hora”, entre otras bromas.*

Foto 10: Mujeres realizando danza tradicional



Foto 11: Visitantes bailando en “Kuri Muyu”



Instrumentos tradicionales

Los instrumentos que mis compañeras tocaron son el tambor y el caparazón de la tortuga de río llamada charapa.

- **Tambor:** El tambor está hecho de pieles de animales, madera de cedro amarrado con chambira y madera de caña brava. El tambor tiene un sonido diferente a cada lado, el sonido más fuerte viene del lado que está recubierto por la piel del puerco de monte y el más suave por la piel de un mono nocturno. También se utiliza la piel del mono capuchino y del perezoso. Para su elaboración, se tiene lijar la piel del puerco de monte con piedra arenosa hasta que quede una capa muy fina. La piel del estómago produce un sonido más suave y la parte de la espalda que es más gruesa, produce un sonido más fuerte. Se hace el tambor en ayunas para que tenga un sonido fino. Antiguamente no permitían que las mujeres toquen los instrumentos porque pensaban que traía mala suerte, así; los hombres tocaban los instrumentos y las mujeres bailaban. En las celebraciones tradicionales los hombres que tenían el tambor podían sacar a bailar a las mujeres, una vez que hayan salido a bailar, la mujer podrá invitar a bailar a los hombres que desee (D. Gualinga, comunicación personal, 6 de mayo de 2015)

** Mientras se muestra los instrumentos se sugiere mostrar los instrumentos a los pasajeros uno por uno e invitarlos a tocar para que la experiencia sea más sensorial, también se puede preguntar si entre los visitantes hay algún músico e invitarle a tocar los instrumentos con las mujeres o decirle que hay una vacante para la Asociación para poner un toque de humor. Se recomienda espontáneas, sentirse confiadas y disfrutar de esta interacción para transmitir este sentimiento al visitante.*

- **Caparazón de charapa.-** Este instrumento está hecho del caparazón de una tortuga de río que se llama charapa. Los kichwas comemos su carne y sus huevos, que recogemos de los bancos de arena a ambos lados del río napo y su caparazón se utiliza como instrumento musical. Para que produzca sonido, ponemos cera de abeja y frotamos con la mano. La cera proviene de una abeja negra que se llama pungara y se utiliza también para barnizar las tinajas grandes en donde fermentamos la chicha. La cera se recoge del panal, se hierva en una olla hasta que quede muy espesa y se coloca en el caparazón para que salga el sonido (D. Gualinga, comunicación personal, 6 de mayo de 2015).

Foto 12: Mujeres tocando instrumentos tradicionales



Vestimenta

Este es nuestro traje típico. La blusa se llama makikutuna y la falda pampalina.

Canciones

Las canciones que cantamos tratan de nuestra vida diaria, nuestras tradiciones y rituales. Las letras son creadas por cada mujer que canta.

** En este punto se recomienda preguntar a la mujer que cantó, el significado de la canción y traducirlo a los turistas.*

Segunda Exposición: Maloca o Casa Típica

** Esta exposición dura aproximadamente 40 minutos a una hora, por lo que se recomienda hacerla lo más interactiva posible, tratando de utilizar al máximo las técnicas de guiado presentadas anteriormente. Si existiesen niños o adolescentes, se sugiere hacer la exposición más breve, interactiva y concisa.*

Bienvenidos a la Maloca o casa típica. La forma de la casa kichwa depende de cada familia, existen casas de forma redonda, ovalada o rectangular. Esta casa es sólo una réplica, ya que la casa tradicional es mucho más grande y pueden vivir hasta 15 personas dentro de ella. La casa generalmente está construida sobre pilares de 2 metros de altura, para protegerse de las serpientes u otros animales peligrosos de la selva.

Las casas de nuestra comunidad están localizadas a orillas del río Napo, separadas unas de otras por una distancia de 200 metros. Cada casa tiene su propia chakra en donde cultivamos diferentes productos como yuca, plátano verde, palmito, cacao, café,

y maíz. Nosotros vivimos a orillas del río porque es nuestro medio de transporte y también porque cuando sus aguas, que son ricas en nutrientes crecen, riegan el suelo donde están nuestras chakras, que es un suelo muy pobre, entonces los nutrientes del río Napo les dan nutrientes a nuestras zonas de cultivo.

Actualmente, en la comunidad utilizamos diferentes materiales para construir nuestras casas; maderas locales como la caña guadua, bejucos, palmas, madera de chuncho, cedro, canaleta, laurel y también materiales modernos como cubiertas de zinc o “duratecho”, y cemento para las paredes (Napo Wildlife Center, 2013).

Los materiales que utilizamos para la construcción de esta casa típica, igualmente son materiales traídos del bosque, así que al igual que en la primera casa, no existen clavos. El techo está hecho de la fibra de una palma llamada paja toquilla. Esta fibra se utiliza para la elaboración del famoso sombrero; erróneamente llamado “sombrero de Panamá”, esto debido a que cuando se construía el canal de Panamá, se vendió mucho en este país, haciéndose muy popular y tomando el nombre de sombrero de Panamá, pero la realidad es que este sombrero es originario de nuestro país. Los pilares principales de la casas son hechos de chonta pambil, así como el suelo y las paredes de la casa. Todo está amarrado con fibras de berraquillo y lianas de ashangawaska.

Las partes importantes dentro de la casa kichwa son:

La tulpa o fogón: Dentro de la casa kichwa, cada familia tiene un espacio con una tulpa o fogón, hay casas que pueden tener hasta 4 tulpas, es decir cuatro familias viviendo dentro de la misma casa. En el centro hay un espacio en donde servimos la comida, este espacio es muy importante para nosotros porque aquí compartimos los alimentos con toda la familia (Alvarado et al., 2012). La tulpa tiene tres piedras grandes que representan la familia: padre, madre e hijo. Nosotras nos encargamos de que el fuego esté encendido todo el tiempo porque así mantendremos la familia unida. Alrededor de las piedras colocamos madera para mantener la llama viva todo el tiempo. El humo que sale de la tulpa es muy importante porque mantiene el techo y toda la casa seca, así no tendremos problemas de hongos, termitas, polillas o parásitos que pueden dañar nuestra casa.

Fuego: Para obtener el fuego en el pasado, nuestros abuelos tenían que buscar dos pedazos de madera y algodón del árbol de ceibo. Esta madera que tiene forma plana se llama achiotillo, hacemos un pequeño agujero en un extremo y ponemos un poco del algodón aquí y con el otro pedazo de madera de forma alargada que se llama

chispa giramos de esta manera por aproximadamente 40 minutos a una hora hasta obtener una chispa para encender la tulpa.

**Pasar los materiales utilizados a todos los participantes para que puedan sentirlos.*

Atamuyu: A esta semilla la conocemos como la “vela de la selva”. Cuando vamos al bosque, recolectamos un fruto amarillo y redondo que cae de una liana o bejuco que se llama Atamuyo, lo dejamos secar en el sol por varias semanas y lo prendemos como si fuera una vela para iluminar nuestras casas en la noche. Las semillas tienen una estructura aceitosa y pueden durar prendidas por aproximadamente 30 minutos.

**Pasar la semilla a todos los participantes para que puedan sentirla.*

Mantaca o tarima: La mantaca es toda esta estructura hecha de caña que la ponemos encima de la tulpa y que tiene tres niveles. En el primer nivel nuestros abuelos asaban diferentes tipos de carne de animales de monte como saínos, tapires, venados, monos, guantas y pavas de monte. Cuando sobra carne asada, la ponemos en el segundo nivel dentro de este canasto que se llama llushu, que es como una refrigeradora seca porque mantiene los alimentos frescos, secos y sin parásitos, por el humo que sale de la tulpa. Aquí también ponemos los utensilios y materiales que utilizamos en la cocina como cucharones, cuchillos y mocawas, para mantenerlos secos por la humedad de la selva. En el tercer nivel ponemos los canastos hechos con fibras del bosque, por los hombres de la familia, y que utilizamos para recolectar yuca, plátano, maíz y otros frutos del bosque.

Guayusa: en mi cultura tenemos la tradición de levantarnos a las tres o cuatro de la mañana para tomar el té de guayusa. En esta ceremonia, nuestros abuelos contaban historias y cuentos antiguos, así como relatos de su vida en el bosque. También en esta ceremonia nuestros padres y abuelos nos daban consejos de cómo debemos comportarnos, consejos de cómo cuidar la casa, los niños, técnicas de caza y pesca y se hacía la interpretación de los sueños. Dependiendo de lo que se soñó la noche anterior, planificamos lo que vamos a hacer en el día, por ejemplo si soñamos con algún animal peligroso, es mejor no ir al bosque y quedarnos haciendo trabajo en la casa.

Nosotros creemos que si tomamos la guayusa, esta nos protegerá contra mordeduras de serpientes y hará que los hombres sean mejores cazadores.

Para hacer el té, secamos las hojas y después las hervimos en agua. El árbol de guayusa es nativo de la selva del Ecuador, puede crecer hasta 30 metros y sus hojas tienen cafeína, así que tomar este té para nosotros, es como para ustedes tomar una taza de café por la mañana. Además la guayusa tiene otras sustancias como la

teobromina, L-teanina y antioxidantes que sirven para reducir el estrés físico y mental, para las inflamaciones, la presión sanguínea, las subir las defensas, para bajar de peso, mejorar la memoria y el aprendizaje, y lo mejor de todo, no mancha los dientes como el café.

Esta mañana, nosotras preparamos el té de guayusa con agua purificada, para que ustedes puedan probarlo. No es obligación, si lo desean solo pueden olerlo o probar un pequeño sorbo.

**Se sugiere contar alguna anécdota acerca de la ceremonia de guayusa o preguntar a un huésped sus sueños de la noche anterior para tratar de interpretarlo o decir algo cómico.*

Foto 13: Guía naturalista ofreciendo las hojas de guayusa a los visitantes



Preparación de la Chicha: Las mujeres kichwas tenemos la tarea de preparar la bebida más importante dentro de nuestra cultura: la chicha de yuca. La yuca es conocida también como cassava, mandioca y tapioca. Para preparar la chicha, tenemos que ir a nuestras chakras para cosechar esta raíz de un arbusto que puede crecer hasta dos metros de altura. Algunas raíces pueden ser muy grandes y pesadas llegando a medir un metro de largo. La yuca es rica en carbohidratos, almidones y azúcares. Tenemos que pelar la piel de la yuca con este cuchillo hecho de madera de pambil y colocarla en estos canastos de fibra de berraquillo. Después, tenemos que cortar la yuca en pedazos, poner en una olla de barro con agua y hervirla por una hora aproximadamente. Después colocamos las yucas hervidas en esta batea que está hecha de la madera de las raíces de árboles de ceibo o cedro. Se aplasta con el mazo hasta formar una masa uniforme. Con la ayuda del rallador natural hecho de la raíz de la palma caminante, agregamos camote dulce rallado y colocamos esta masa en esas

ollas grandes que se llaman las tinajas. Por último, mezclamos esa preparación con el mismo líquido en que cocinamos la yuca. Dependiendo de cuántos días dejemos la masa a fermentar, la chicha tendrá más o menos alcohol. Una chicha de cinco días de fermentación, tendrá mayor grado de alcohol y generalmente la preparamos para las fiestas en la Comunidad. Existen algunos grupos indígenas que todavía hacen la chicha como nuestros abuelos; masticando la yuca y escupiéndola en la batea. La saliva es la que ayudará para que la yuca cocinada se fermente, pero muchas familias dejaron de preparar la chicha de manera tradicional cuando los españoles llegaron, porque trajeron enfermedades como la gripe, el sarampión, viruela, tifoidea y varicela y nuestra gente comenzó a enfermarse por tomar esta bebida, por eso comenzamos a usar el camote dulce. Cuando alguien visita una casa kichwa, nosotras las mujeres ofreceremos un tazón de chicha para darle la bienvenida a nuestro hogar. La chicha puede ser servida en estos recipientes de barro que se llaman mukawas; y que tienen diferentes decoraciones, también podemos servir la chicha en recipientes de pilche que es el fruto de un árbol amazónico.

Hay diferentes chichas que son hechas con otros productos como:

- Yuca cocinada (yubanda), que es la chica blanca.
- Maduro y yuca cocinado (warapu).
- Maduro cocinado (vinillo).
- Chonta cocinada (killu asua).
- Yuca asada (kusara).
- Yuca cocinada y tapada por tres días con hojas (ipanaku).

Esta mañana, nosotras preparamos también nuestra bebida favorita la chicha de yuca con _____ días de fermentación. La hemos preparado con agua purificada, para que ustedes puedan probarla. Recuerden que al igual que la guayusa no es obligación probarla, si lo desean solo pueden olerlo o probar un pequeño sorbo.

**Para este punto han pasado más o menos 30 minutos, por lo que la atención de los pasajeros se ha disipado un poco, se sugiere contar alguna anécdota acerca de la chicha o hacer bromas como decir que el que se acabe toda la chicha del recipiente tiene un premio, decir cuando ya todos hayan probado la chicha, que es recién masticada por ella o hacerles parar a todos para que vean el arbusto de la yuca que está localizado cerca de la casa nativa, para que puedan extender sus piernas y hacer una pausa.*

Foto 14: Guía nativa explicando la elaboración de la chicha



Llanchama: En el pasado, nuestros abuelos utilizaban la corteza del árbol de llanchama para sacar una fibra con la que hacían ropa. Para sacar la fibra, se tiene que medir la estatura de la persona y quitar una capa de la corteza del árbol según la estatura, después machacamos esta fibra utilizando un mazo de madera, metemos la corteza en agua, la lavamos para que las fibras se aflojen y por último secamos al sol. Con estas fibras hacemos ropa y sábanas para las camas.

Armas tradicionales: Las armas tradicionales son hechas de madera de chonta pambil. Las lanzas eran utilizadas para defenderse en caso de guerra o conflictos con otros grupos indígenas, además tenemos lanzas que se emplean para cazar animales y para pescar (Napó Wildlife Center, 2013).

Shigra: Este bolso está hecho de las fibras de la hoja de chambira que es un tipo de palma que encontramos en el bosque. Para hacer la shigra, tenemos que sacar la fibra de las hojas de esta palma, cocinarlas, secarlas al sol y después torcerlas en nuestras piernas. Se puede tejer hamacas, hilo de pescar, shigras y realizar toda clase de artesanías como pulseras, collares y llaveros. Además se puede pintar las fibras con tintes que sacamos de semillas, hojas y raíces del bosque.

Foto 15: Guía nativa mostrando la shigra



Churo o Caracol.- Este caracol que se encuentra en bosque de tierra firme es utilizado como el primer teléfono natural. Los kichwas comemos la carne del interior del caracol y utilizamos la concha haciendo un pequeño agujero en la parte posterior por donde se tiene que soplar. Este sonido puede viajar varios kilómetros dentro del bosque y como les había contado antes, nuestras casas están ubicadas a lo largo del río Napo, por lo que este churo es de gran utilidad para la comunicarnos entre familiares o miembros de nuestra comunidad. Podemos hacer diferentes sonidos en el churo para llamar a la gente, por ejemplo, hay sonidos para llamar a la minga, para una emergencia, para la fiesta y otros sonidos para avisos o alertas (Napo Wildlife Center, 2013).

**Pasar el churo e invitar al huésped para que intente soplarlo, hacer una competencia entre huéspedes de quien lo sopla mejor, mujeres contra hombres, etc.*

TERCERA EXPOSICIÓN: TIENDA DE ARTESANÍAS

Elaboración de pulsera con chambira

Antes de pasar a la tienda de artesanías, nos gustaría invitarlos a que compartan una de las labores que tenemos las mujeres dentro de nuestra cultura y que es la elaboración de artesanías con la fibra de chambira.

** En este punto se les entrega a cada pasajero dos hojas de chambira para que puedan sacar las fibras y elaborar su propia artesanía. En la parte de atrás, una mujer tendrá que estar*

tejiendo una shigra o cualquier producto con esta misma fibra ya procesada, de manera que los pasajeros puedan ver como se realizan las artesanías en el centro.

Se recogen las hojas de esta palma y se extrae la fibra muy suavemente, después las fibras se limpian con mucho cuidado para no quede ningún residuo. Una vez extraída la fibra, como pueden apreciar, se tiene que lavar y dejar secar al sol para que tome una coloración clara y sea más resistente. Nosotros vamos a saltarnos ese paso, pero de todas maneras esta fibra también sirve para elaborar artesanías y con el paso de los días tomará la coloración más clara. Utilizamos nuestra pierna para enrollar la fibra y después la unimos para formar una pulsera.

“Se verifica que todos los pasajeros hayan podido realizar su pulsera correctamente y se brinda la ayuda necesaria, hacer alguna broma; por ejemplo, a los pasajeros más creativos, decirles que les van a contratar para que trabajen en la Asociación. Adicionalmente, se presenta a la mujer que está realizando la artesanía, se da la información pertinente.

Quiero agradecerles por compartir esta experiencia con nosotras y nos alegra que se lleven ese recuerdo del bosque y de nuestra Asociación a sus casas. Ahora los invitamos cordialmente a nuestra tienda de artesanías en donde podrán encontrar productos que nosotras mismo elaboramos y productos que compramos de artesanos de la zona. Las ganancias obtenidas de la venta de estos productos, nos ayudan a mantener esta Asociación y a nuestras familias.

Foto 16: Guía nativa en tienda de artesanías



DESPEDIDA Y AGRADECIMIENTO

Estimados visitantes quisiera agradecerles por su atención en mis explicaciones y por visitar nuestro Centro de Mujeres. Para todas las mujeres que formamos parte de esta

Asociación, es un gusto poder recibirlos y espero que hayan aprendido acerca de mi cultura y que puedan contarles a sus amigos y familia e invitarlos a visitarnos también.

Ashka Pagrachu! Muchas gracias en mi idioma.

3.5. Estrategias complementarias

Dentro del programa de capacitación para las mujeres de “Kuri Muyu”, se identificó la necesidad de incluir ciertos temas indispensables para el correcto desarrollo de la actividad turística; dichos temas están distribuidos en tres folletos técnicos muy sencillos: uno de terminología básica en turismo, uno de primeros auxilios y un último de buenas prácticas de turismo sostenible para el guía. El objetivo de incluir estas temáticas en la capacitación, es para que las mujeres adquieran nociones básicas en estas tres áreas y así puedan aplicarlas en su diario ejercer. Sin embargo, la recomendación de este estudio, es que se elaboren capacitaciones más a fondo para las mujeres, especialmente en temas de primeros auxilios y buenas prácticas para el guía.

3.5.1. Folleto de terminología básica en turismo

Al centro de Mujeres “Kuri Muyu” acuden una gran variedad de visitantes, los mismos que muchas veces poseen amplio conocimiento acerca de temas relacionados al turismo, la cultura, la conservación, la ecología, la antropología, entre otros. El objetivo de incluir esta referencia de un folleto técnico básico de terminología turística, es el brindar una herramienta útil de consulta para las mujeres en donde se resuman los conceptos elementales de turismo, para que de esta manera, dichos conceptos puedan ser utilizados dentro de sus interpretaciones y a su vez contribuir a enriquecer sus conocimientos. A continuación, se expondrá los principales conceptos que las mujeres deberían conocer acerca de la actividad turística.

- **Área protegida:** “Cualquier categoría de terreno que está oficialmente protegido por un gobierno nacional o internacional, estado, organización o agencia. Por definición, un área protegida debería estar segura del uno irrestricto de sus recursos” (Rainforest Alliance, 2005).
- **Atractivo turístico:** “Es todo lugar, objeto o acontecimiento de interés turístico. Estos pueden ser atractivos naturales o culturales” (SERNATUR, 2008).
- **Biodegradable:** “Capaz de ser asimilado, descompuesto y metabolizado por el ambiente gracias a su naturaleza química. Sustancias que pueden ser

descompuestas por microorganismos, principalmente bacterias aerobias, en un período de tiempo relativamente corto” (Salas & Untama, 2008).

- **Buenas prácticas:** “Modelos de experiencias positivas a través de las cuales se han obtenido resultados satisfactorios y son sistematizadas con la intención de que, de acuerdo al caso, puedan ser replicadas o adaptadas en otros contextos” (Salas & Untama, 2008).
- **Conservación:** “Gestión de la utilización de la biosfera por el ser humano, de manera que produzca el mayor y sostenido beneficio para las generaciones actuales pero que mantenga su potencialidad para satisfacer las necesidades y aspiraciones de las generaciones futuras” (Salas & Untama, 2008). “La conservación comprende acciones destinadas a la preservación, el mantenimiento, la utilización sostenida, la restauración y el mejoramiento del ambiente natural” (SERNATUR, 2008).
- **Comunidad:** “Se refiere a un grupo heterogéneo de gente que comparte la residencia en una misma zona geográfica y el acceso a un conjunto de recursos naturales locales” (Salas & Untama, 2008).

Sus integrantes están ligados por vínculos ancestrales, sociales, económicos y culturales que se expresan en la propiedad comunal de la tierra, el trabajo comunal, la ayuda mutua, el gobierno y el desarrollo de actividades multisectoriales con fines orientados a la realización plena de sus miembros y del país (CODESPA, 2011).
- **Demanda Turística:** “Comprende el total de personas que viaja o desea viajar para usar las instalaciones y servicios turísticos ubicados en lugares distintos al de residencia y trabajo de los usuarios. Conjunto de consumidores o posibles consumidores de servicios turísticos” (SERNATUR, 2008)
- **Desarrollo sostenible:** “Desarrollo que satisface las necesidades actuales de las personas, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas. Considera tres componentes: económico, social y ambiental” (Salas & Untama, 2008).
- **Diversidad biológica:** “La diversidad biológica o biodiversidad es la variedad de organismos vivos. Incluye la diversidad de especies de plantas y animales, la variedad dentro de una misma especie (genética) así como los distintos ecosistemas, sus paisajes y regiones” (Moreira-Wachtel y Tréllez Solís, 2013: p 14).
- **Diversidad cultural:** “La diversidad cultural se refiere a las numerosas formas en que se expresan las culturas, sus grupos y sociedades, e incluye los saberes, las creencias y las prácticas que se han desarrollado a lo largo del tiempo” (Moreira-Wachtel y Tréllez Solís, 2013: p 14).

- **Ecología:** “Es la ciencia que estudia las interrelaciones entre los organismos y su ambiente” (SERNATUR, 2008).
- **Ecosistema:** “Es un conjunto de organismos y su ambiente, cada uno de los cuales influye sobre las propiedades del otro desarrollándose una estabilidad funcional” (SERNATUR, 2008).
- **Ecoturismo** “Es un tipo de turismo responsable hacia áreas naturales que protege el entorno y provee bienestar a la población local” (Sernatur, 2008 de The Ecotourism Society, 1993, p. 8).
- **Excursionista o visitante del día:** “Todo visitante que no pernocta en un medio de alojamiento colectivo o privado del lugar o país visitado” (SERNATUR, 2008 de Naciones Unidas, 1994).
- **Guía nativo:**

Es el integrante de grupos étnicos, aborígenes o campesinos del Ecuador, que posea conocimientos sobre los valores culturales autóctonos, naturales, socio económicos de su hábitat y que, luego de calificada su experiencia, sea habilitado por el Ministerio de Turismo para conducir grupos de turistas nacionales e internacionales dentro de las áreas geográficas que correspondan al territorio del grupo étnico del cual proviene (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2011, p. 24).
- **Identidad cultural:** “La identidad cultural se refiere al sentido de pertenencia a un grupo social con el cual se comparten cosmovisiones, costumbres, saberes, valores y creencias” (Moreira-Wachtel y Tréllez Solís, 2013, p. 11).
- **Impacto Ambiental:** “Es la alteración del medio ambiente provocada directa o indirectamente por un proyecto o una actividad en un área determinada” (SERNATUR, 2008 de Comisión Nacional del Medio Ambiente, 1997, p.2).
- **Infraestructura:**

Es la dotación de bienes y servicios básicos con que cuenta un país y permite que el viaje sea cómodo y agradable. Se puede clasificar en red de transportes (red ferroviaria y vial), Terminales terrestres (aeropuertos, terminales de buses, puertos, etc.), redes de servicios básicos (agua potable, electricidad, etc.) y redes de comunicaciones (correo, teléfonos fijos, equipos celulares, fax, Internet, etc.) (SERNATUR, 2008).
- **Interpretación ambiental:**

La interpretación ambiental involucra la traducción del lenguaje técnico de una ciencia natural o área relacionada a términos e ideas que las personas en general, que no son científicos, puedan entender fácilmente. Además, implica hacerlo de una forma que sea entretenida e interesante para el visitante, provocándolo y estimulándolo a pensar y llegar a conclusiones acerca de su relación con el medio ambiente (CIPMA, 2003: p. 72)

- **Interpretación del patrimonio:** “Es el "arte" de revelar in situ el significado del legado natural y cultural al público que visita esos lugares en su tiempo libre” (AIP, 2015).
- **Interpretación:** “La interpretación es un proceso creativo de comunicación estratégica, que produce conexiones intelectuales y emocionales entre el visitante y el recurso que es interpretado, logrando que genere sus propios significados sobre ese recurso, para que lo aprecie y disfrute” (Morales & Ham, 2008).
- **Medio Ambiente:**

El sistema global constituido por elementos naturales y artificiales de naturaleza física, química o biológica, socioculturales y sus interacciones, en permanente modificación por la acción humana o natural y que rige y condiciona la existencia y desarrollo de la vida en sus múltiples manifestaciones (SERNATUR, 2008 de Comisión Nacional del Medio Ambiente, 1997).
- **Oferta Turística:** “Es el conjunto de atractivos turísticos, planta turística e infraestructura, los cuales pueden ser puestos en el mercado mediante procesos de gestión, desarrollados por los empresarios turísticos, por las propias municipalidades y por otros actores” (SERNATUR, 2008).
- **Patrimonio natural:** “Se consideran parte del patrimonio natural los lugares y paisajes naturales que tienen interés o que son valorados por su belleza natural, por su interés científico, ambiental o de conservación; como las áreas naturales protegidas” (Moreira-Wachtel y Tréllez Solís, 2013: p11).
- **Patrimonio cultural:** “El patrimonio cultural comprende elementos materiales (monumentos, sitios arqueológicos, cerámicas, pinturas, esculturas, manuscritos y otros) y elementos inmateriales (intangibles) provenientes de la práctica y el intelecto colectivos (cosmovisiones, saberes, tradiciones orales, artes del espectáculo, rituales, técnicas artesanales y otros) (Moreira-Wachtel y Tréllez Solís, 2013: p 11).
- **Patrimonio vivo:**

El conjunto de creaciones que emanan de una comunidad cultural fundada en la tradición, expresada por un grupo o por individuos y que reconocidamente responden a las expectativas de la comunidad en cuanto expresión de su identidad cultural y social; las normas y los valores se transmiten oralmente, por imitación o de otras maneras. Sus formas comprenden, entre otras, la lengua, la literatura, la música, la danza, los juegos, la mitología, los ritos, las costumbres, la artesanía, la arquitectura y otras artes (Rainforest Alliance, 2005)

- **Planta Turística:** “Corresponde al subsistema integrado por el equipamiento (alojamiento, alimentación, esparcimiento y servicios turísticos) y las instalaciones turísticas” (SERNATUR, 2008).
- **Producto turístico:** “El conjunto de bienes y servicios que son utilizados para el consumo turístico por grupos determinados de consumidores” (OMT, 1998).
- **Recreación:** “Es el desenvolvimiento placentero y espontáneo del hombre en el tiempo libre, con tendencia a satisfacer ansias psico-espirituales de descanso, entretenimiento, expresión, aventura y socialización” (SERNATUR, 2008 de Cuatrera, 1983).
- **Recursos Naturales:** “Cualquier factor del ambiente natural que pueda significar algún provecho al hombre tales como el agua, suelo, los minerales, la vegetación, los montes, el relieve, los animales y toda forma de vida silvestre, inclusive el paisaje” (Salas & Untama, 2008).
- **Servicio al Cliente:**

El conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir las expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes (Blanco, 2004: p. 2).
- **Servicio turístico:** “Son todos los servicios que el turista requiere y consume mientras está de viaje, como el alojamiento, alimentación, transporte, agencias de viajes, etc.” (SERNATUR, 2008).
- **Turismo Comunitario:** “Es un tipo de turismo que persigue equilibrar las dimensiones medioambientales y las culturales, con la particularidad de una gestión y organización anclada en las comunidades” (Ballesteros & Solis, 2007, p.5)
- **Turismo Cultural:** “Aquel en que la principal motivación es conocer aspectos de la cultura (costumbres; arquitectura; manifestaciones artísticas; gastronomía; etc.) de los antiguos y/o actuales habitantes del lugar visitado. Este se puede dar tanto en el medio urbano como rural” (SERNATUR, 2008).
- **Turismo:**

Es el conjunto de actividades realizadas por las personas durante sus viajes y permanencias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, por motivos diferentes al de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado (SERNATUR, 2008).
- **Turista:** “Un visitante se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación” (SERNATUR, 2008).

- **Viaje/viajero:** “El término viaje designa la actividad de los *viajeros*. Un viajero es toda persona que se desplaza entre dos lugares geográficos distintos por cualquier motivo y duración” (ONU, 2010).
- **Visitante:** “Un visitante es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad” (SERNATUR, 2008).

3.5.2. Folleto de primeros auxilios

La Asociación de Mujeres “Kuri Muyu”, al estar localizada dentro de un área natural, es un lugar en el cual pueden ocurrir accidentes, especialmente con la fauna silvestre que allí habita. El siguiente folleto , proporcionará información básica de primeros auxilios en situaciones de accidentes, enfocándonos a los accidentes más comunes en la zona. El propósito de incluir este folleto como parte de las estrategias complementarias, es el brindar conocimientos acerca de cómo deberían actuar en el caso de un accidente; ya sea que un pasajero se resbale y se caiga, así como que sea mordido por algún animal. De esta manera, el tener esta información será de gran utilidad tanto para su integridad física de las mujeres así como la de sus visitantes.

¿Qué son los primeros auxilios?

“Los primeros auxilios son los cuidados básicos que se dan de manera inmediata una persona que ha sufrido una urgencia, emergencia o enfermedad repentina” (Gobierno de Argentina, 2015). En la mayoría de los casos, la primera persona que atiende a las personas accidentadas no es un especialista, es por esta razón que es muy importante que todas las personas estemos en capacidad de poder brindar nuestra ayuda en cualquier eventualidad (Profex, 2014). Cualquier persona con un mínimo de preparación puede brindar primeros auxilios. Los primeros cuidados brindados de manera adecuada y oportuna, pueden salvar vidas.

Objetivos de los primeros auxilios (Gobierno de Argentina, 2015):

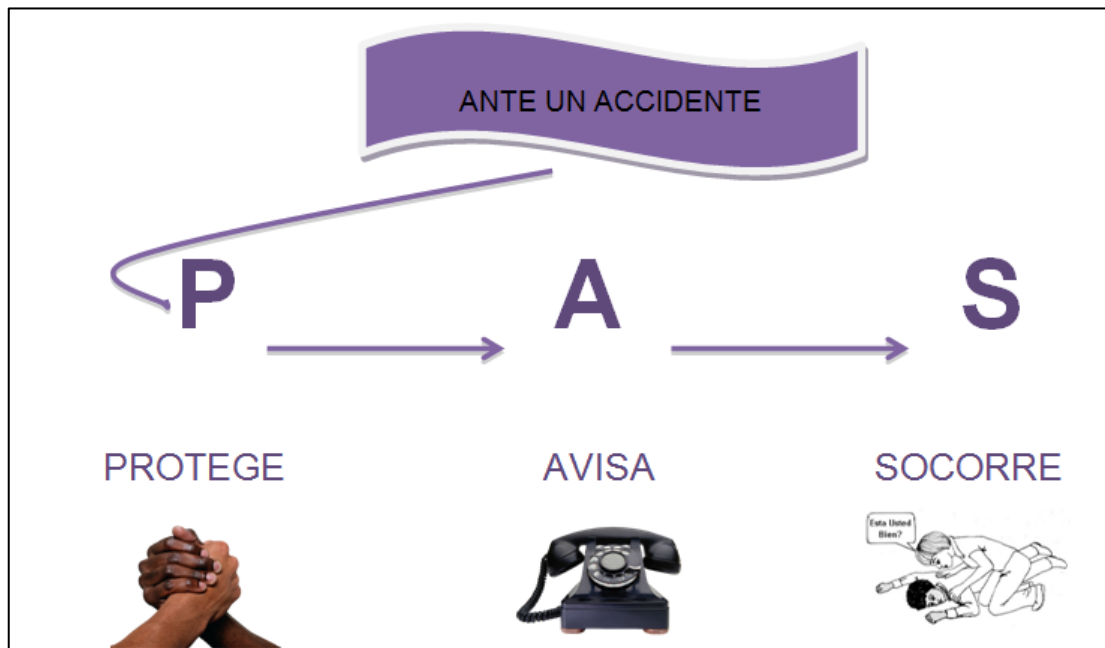
- Evitar la muerte.
- Impedir que las heridas empeoren.
- Aliviar el dolor.
- Evitar infecciones o lesiones secundarias.
- Ayudar en la recuperación de la persona accidentada.

Ideas que recordar (Cruz Roja Española, 1999):

- Mantenerse tranquilo para dominar la situación y evitar entrar en pánico.

- Hacer una revisión del lugar para determinar la realidad del accidente y sus consecuencias.
- Mover al accidentado con precaución, solo si es absolutamente necesario.
- Evitar situaciones intempestivas, fuera de sitio o lugar.

Ilustración 29: Pautas de comportamiento en primeros auxilios:



Fuente: Cruz Roja Española, 1999.

Protege a la persona que se accidentó y a ti mismo: Cuando ocurre un accidente, puede seguir latente el peligro que lo causó, por ejemplo puede existir peligro de fuego, electricidad, escape de gas, carros rodando, etc., de esta manera hay que tratar de hacer seguro el lugar del accidente, considerando que es mejor alejar el peligro que mover al accidentado. Se deberá cuidar nuestra propia seguridad y la de los accidentados (Cruz Roja Española, 1999).

Avisar a los servicios de socorro: Como Policía, 911, Cruz Roja y Bomberos. La persona que informa el accidente deberá dar la información adecuada para que la ayuda sea efectiva. Se deberá identificar, informar el lugar exacto, informar que tipo de accidente y las condiciones que puedan agravarlo, informar número de heridos y su condición (conscientes, sangran, respiran o no) (Profex, 2014). En el caso específico de "Kuri Muyu", se deberá comunicar inmediatamente vía radio a la Comunidad de Añangu, para que le comuniquen al doctor y pueda trasladarse hacia el lugar lo más pronto posible. Mientras se espera la ayuda, se puede empezar a socorrer.

Socorrer utilizando los conocimientos de primeros auxilios: Se debe atender a los accidentados considerando las prioridades, para esto se debe realizar un diagnóstico previo y en caso de accidentes múltiples atender al más grave primero (Profex, 2014).

El Socorrista: Es la persona va a brindar primeros auxilios tiene que considerar lo siguiente (Profex, 2014):

- Poseer conocimientos básicos. Si nos los tiene, es mejor no intervenir ya que puede agravar la situación.
- Verificar la seguridad del lugar antes de actuar.
- Protegerse de cualquier riesgo o infección a través del uso de guantes, protectores de boca a boca, etc.
- Actuar de manera calmada y con agilidad, es muy importante en caso de accidentes mantener siempre la calma, de esta manera podremos transmitir este sentimiento a la víctima y demás personas involucradas.
- Tranquilizar a la víctima, transmitiéndole serenidad y seguridad de manera que disminuya su preocupación.
- Evitar en lo posible mover al accidentado. Solo se debe moverlo si existiese peligro inminente en el lugar del accidente como un incendio por ejemplo.
- Solo actuar si es indispensable, hay que recordar que se presta ayuda solo hasta que el especialista llegue.
- Mantener al herido abrigado y caliente y aflojar las ropas que le ajustan.
- No dar de comer o beber al accidentado.
- Retirar a los curiosos.

El Botiquín de Primeros Auxilios

El botiquín de primeros auxilios es una herramienta indispensable y obligatoria para cualquier lugar en donde se realicen actividades turísticas. Es preferible que la caja sea de metal o plástico con una buena cerradura para evitar que el acceso a los niños a la misma. Debe guardarse en un lugar seco, lejos de una fuente de calor y del alcance de los menores. El botiquín tiene que tener los siguientes elementos (Cruz Roja Española, 1999):

Instrumentales:

- Tijeras de punta roma
- Pinzas
- Termómetro

Antisépticos:

- Povidona yodada
- Clorhexidina

Desinfectantes:

- Agua oxigenada
- Suero fisiológico
- Alcohol al 70%

Varios:

- Guantes quirúrgicos
- Gasas estériles de diferentes tamaños
- Algodón hidrófilo
- Esparadrapo, de preferencia hipo alérgico
- Curitas de varios tamaños
- Vendas elásticas y adhesivas de varios tamaños
- Imperdibles
- Compresas frías o bolsa de hielo
- Compresas calientes o bolsa de agua caliente
- Mascarilla
- Cuchara de medida
- Jabón
- Parches estériles para los ojos
- Cabestrillo

Medicamentos:

- Analgésicos: Paracetamol o ácido acetil salicílico
- Pomada para quemaduras
- Pomada antiinflamatoria para golpes
- Colirio antiséptico
- Antiácidos
- Descongestionante nasal
- Crema antiséptica
- Anti diarreico
- Suero antiotídico

Los elementos del botiquín deben revisarse periódicamente y reponerse cuando sea necesario.

Evaluación del accidentado

Es una valoración global del estado de la víctima, se realiza en el lugar de los hechos y tiene como objetivo determinar cuán graves son sus heridas, que tenemos que hacer primero y darnos cuenta si existe situaciones que puedan ser peligrosas para la vida de la víctima (Cruz Roja Española, 1999). La actuación debe realizarse en orden, siguiendo los siguientes pasos:

Evaluación primaria: Se debe determinar situaciones que puedan ser una amenaza inmediata para la vida del accidentado. Se debe:

1. **Verificar la consciencia:** si está consciente, quiere decir que respira y que el sistema circulatorio funciona, verificar si responde o no a estímulos.
2. **Verificar la respiración:** si respira, quiere decir que su corazón está latiendo, si no lo hace; intentar restablecer a través de una respiración cardiopulmonar (RCP) (Cruz Roja Española, 1999).

El plan de actuación específico de las valoraciones tanto primarias y secundarias, no están incluidas en este folleto , ya que requieren de un material más amplio y complicado, se recomienda proporcionar un curso in situ de las técnicas de primeros auxilios para las mujeres, de manera que se aprenda estos conocimientos a través de la práctica y con especialistas en el tema.

A continuación, explicaremos los procedimientos a seguir en los casos específicos de accidentes comunes que podrían darse en el tipo de ecosistema en donde se desarrollan las actividades de las mujeres de “Kuri Muyu”, es decir en el bosque tropical.

Heridas

Lesiones que producen discontinuidad de la piel, es decir que la piel se corta y es más susceptible a la pérdida de sangre y a infecciones.

Existen varios tipos de heridas dependiendo de cómo se produjeron y con qué objeto (Profex, 2014):

- **Incisas:** hechas con objetos filosos, tienen bordes regulares, sangran mucho, no son profundas, se infectan poco.
- **Punzantes:** hechas con objetos puntiagudos. Son pequeñas y profundas, sangran poco, se infectan mucho.

- **Contusas:** hechas con objetos redondeados o forma de roma, sin punta o filo; por ejemplo el puño, un martillo, un palo. Los bordes son irregulares, se infectan y complican.

Síntomas: Dolor, hemorragia, separación de los bordes de la herida.

¿Qué Hacer? (Cruz Roja Española, 1999)

- Lavarse las manos y desinfectar cualquier material que se vaya a utilizar. Ponerse los guantes.
- Limpiar la herida con un chorro de agua con jabón o suero fisiológico. No utilizar algodón porque deja restos. Limpiar la herida desde el centro a los extremos.
- No sacar cuerpos extraños que estén clavados en la herida, como tierra o piedras.
- Aplicar un antiséptico como povidona yodada.
- Cubrir la herida con una gasa estéril y pegarla con esparadrapo o vendas.
- Si la herida es profunda, llevar al centro médico a la persona ya que podría necesitar puntos.
- Lavarse las manos después de ayudar al herido.

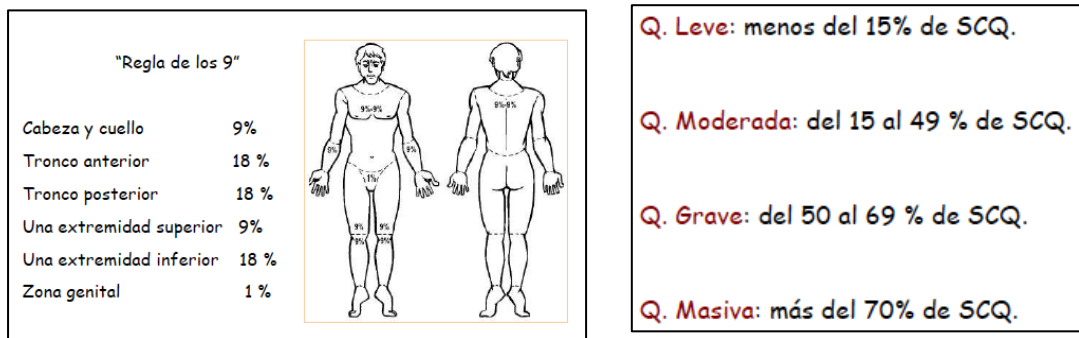
Quemaduras

Son lesiones que se producen por el calor ya sea por una llama, un líquido caliente, químicos, electricidad, radiación, etc. Las quemaduras pueden clasificarse según su profundidad y extensión. Dependiendo cuán profunda es la quemadura, se las llama (Cruz Roja Española, 1999):

- **De primer grado:** afectan a la epidermis que es la capa más superficial de la piel. Se ponen rojas y son muy dolorosas, y cicatrizan o se secan después de unos días desprendiendo escamas.
- **De segundo grado:** Afectan la epidermis y la dermis. Es decir afecta a capas más profundas de la piel. En este tipo de quemaduras aparecen ampollas y son muy dolorosas, cicatrizan de 10 a 21 días. A veces dejan manchada la piel.
- **De tercer grado:** Afectan a todas las capas de la piel (epidermis, dermis e hipodermis). Aparecen costras negras, no son dolorosas porque destruyen los nervios, tardan semanas o meses en curarse y en algunas ocasiones se debe poner injertos de piel (Cruz Roja Española, 1999).

Según la extensión, es decir tomando en cuenta la superficie de la piel que se quemó, las quemaduras pueden clasificarse según porcentajes, mientras más alto es el porcentaje, más grave es la quemadura. Dependiendo del porcentaje de superficie corporal quemada o SCQ las quemaduras pueden ser:

Ilustración 30: Tipos y extensión de quemaduras



Fuente: Profex, 2014.

¿Qué Hacer? (Cruz Roja Española, 1999)

- Si la persona está en llamas, no dejar que corra. Apagar las llamas con una manta o sábana o se puede hacer que rueda por el suelo.
- Verificar si el accidentado ha inhalado humo verificando quemaduras en la cara, nariz, mucosas quemadas, etc.
- Enfriar la quemadura poniéndola bajo un chorro de agua fría.
- Quitar relojes, pulseras o anillos, para evitar que ciertas partes se estrangulen por la hinchazón.
- Quitar la ropa quemada si es posible. No retirar la ropa que está pegada a la piel.
- No aplastar las ampollas porque pueden infectarse.
- No poner ningún tipo de crema, pomada, pasta de dientes, etc., porque solo aliviarán el dolor momentáneamente y no dejarán ver otros síntomas.
- Cubrir la zona quemada con gasas estériles no adherentes o vendas de tela muy limpias como por ejemplo una sábana bien planchada. Hay que tener cuidado en no vendar dos superficies quemadas juntas porque pueden quedarse pegadas cuando se cicatrizan.
- Si la quemadura es extensa y el paciente está consciente, para que no entre en shock, es recomendable proporcionarle líquidos por ejemplo diluir en un litro de agua, 3 gramos de bicarbonato de sodio y 1.5 gramos de sal).
- Si el paciente se quemó la cara, chequear sus vías respiratorias es decir nariz y boca y colocarlo semi sentado.
- Si el paciente se quemó con alguna sustancia química corrosiva, quitar la ropa y el calzado inmediatamente y lavar con agua abundante.

- Si la persona se quemó con la corriente eléctrica, no tocarla hasta asegurarte que la corriente esté desconectada, además aislar a la víctima de la corriente con palos y cuerdas. Comprobar si tiene signos vitales y actuar dependiendo de eso.
- Trasladar a la víctima a un centro médico u hospital.

Picaduras y mordeduras

En la selva tropical puede ocurrir que los visitantes experimenten picaduras o mordeduras de animales que pueden ser venenosos y que pueden llevar inclusive hasta la muerte, en el caso de personas alérgicas o si se trata de animales extremadamente peligrosos. Entre los animales venenosos tenemos a los reptiles, insectos y arácnidos. Las picaduras y mordeduras más comunes en la zona de estudio son:

Picadura de insectos

Cuando algún insecto como una avispa, abeja o mosquito te pica, los síntomas son leves y consisten en dolor, hinchazón y enrojecimiento de la zona afectada. Hay peligro si la picadura es múltiple, es decir si alguien es atacada por un enjambre de abejas y es alérgico (Cruz Roja Española, 1999)

¿Qué Hacer? (Cruz Roja Española, 1999)

- Limpiar y desinfectar el picado.
- Sacar el aguijón con mucho cuidado y con unas pinzas desinfectadas, tratando de no apretar la parte superior del aguijón porque aplastaríamos el veneno.
- Colocar la zona en agua fría o aplicar compresas frías.
- En caso de que la picadura sea dentro de la boca y la persona no pueda respirar, darle hielo para chupar, mientras acude al centro médico para que se pueda desinflamar.
- Mantener la zona de la picadura en reposo.
- No poner remedios caseros como barro, saliva, amoníaco ya que pueden calmar el dolor, pero causar infección.
- Si la persona es alérgica, llevar inmediatamente al centro médico.

Como evitar estas situaciones

- Utilizar lociones anti mosquitos especialmente para los niños.
- Evitar estar en lugares de agua estancada, así como evitar la ropa de colores vivos como rojo, amarillo o verde ya que atraen los insectos.
- Usar ropa que cubra la mayor parte de la piel, camisas manga larga y pantalones largos, así como botas de caucho.

Picaduras de Escorpión

En el caso de la picadura de escorpiones, hay un dolor intenso en la zona del picado, inflamación en el miembro afectado, calambres musculares, temblores y hormigueo. También se da un enrojecimiento y amoratamiento, en algunos casos puede causar agitación, desorientación y convulsiones (Cruz Roja Española, 1999)

¿Qué Hacer? (Cruz Roja Española, 1999)

- Inmovilizar al afectado especialmente en la zona del picado.
- Aplicar compresas frías sobre el picado para atrasar la absorción del veneno.
- Utilizar una banda constrictora no tan apretada de manera que no interrumpa la circulación profunda del miembro afectado.
- No es recomendable hacer un corte en el lugar de la picadura.

Como evitar estas situaciones

- Evite el contacto con escorpiones una vez que los haya divisado.
- No introducir las manos o el pie en huecos entre las rocas, árboles o debajo de rocas.
- Usar ropa que cubra la mayor parte de la piel, camisas manga larga y pantalones largos, así como botas de caucho.

Picadura de arañas

Se experimenta dolor localizado después de la picadura, inflamación y coloración morada. En raras ocasiones hay dolor de cabeza, náuseas o dolores articulares.

¿Qué Hacer? (Cruz Roja Española, 1999)

- Aplicar compresas frías en la zona de picadura
- Generalmente no suelen suponer peligro ni ameritan tratamiento médico extenso.

Mordeduras de serpientes

Las serpientes al morder dejan dos agujeros separados entre sí por 1 cm aproximadamente. La gravedad de la mordedura depende de la potencia del veneno, la cantidad de veneno inyectada, el peso y el lugar en donde fue la mordedura. Las mordeduras de serpientes son más graves en niños, lactantes, ancianos o personas con el sistema inmunológico bajo (Cruz Roja Española, 1999). No toda mordedura es peligrosa, muchas veces el reptil no inyecta veneno y solo muerde como signo de defensa, mientras que en otras ocasiones puede inyectar una cantidad de veneno que puede poner en riesgo la vida de la víctima.

Síntomas

Los síntomas son variados, ya que dependen del tipo de serpiente y por ende del tipo de veneno, que tiene características propias. Los signos de alarma en mordeduras de serpientes son: edema o inflamación, hinchazón, aumento del tamaño de los tejidos, dolor intenso, hemorragia, ampollas, equimosis o morados, necrosis o muerte de los tejidos en el caso de mordedura de *Lachesis* o Verrugosas.

En el caso de las serpientes ***Exis Bothrops*** puede darse caída del párpado, parálisis de los músculos oculares, visión doble y dificultad para respirar en el caso de las serpientes corales ***Micrurus***. El veneno de las serpientes ***Exis Bothrops-Bothropsis*** y el género ***Lachesis*** es decir las serpientes verrugosas tienen una acción letal de alrededor de 20 horas generalmente, en cambio el género ***Micrurus*** es decir las serpientes Coral, pueden causar una parálisis respiratoria de 4 a 6 horas después de la mordida (Lévano & Fernández, 2004).

Foto 17: Lachesis Muta Muta o serpiente verrugosa



Fuente: Bartlett, R & Bartlett, P, 2003.

Los síntomas en general, que se podrían presentar son:

- Dolor severo en la zona afectada
- Inflamación o edema
- Hemorragia local y necrosis o muerte de los tejidos y ampollas
- Confusión
- Taquicardia y tensión arterial baja
- Hipercoagulación (en estados cortos)
- Anticoagulación

¿Qué Hacer? (Lévano & Fernández, 2004).

- Intentar obtener la descripción de la serpiente, no intentar capturarla o matarla.
- Mantener a la víctima calmada y en reposo e inmovilizar la zona afectada.
- Retirar anillos, brazaletes, relojes y cualquier objeto que pueda apretar.
- No usar torniquetes.
- No ofrecer bebidas alcohólicas ni medicamentos.
- No extraer el veneno por la herida.
- No haga cortes en la mordedura ya que pueden infectarse o causar sangrado.
- En todos los casos de mordeduras de serpientes, llevar a la persona al hospital o centro médico más cercano, lo más rápido posible.
- Usar el suero, únicamente si está seguro del tipo de serpiente que atacó a la víctima. También se puede guiar de los síntomas:
 - Dolor intenso, hinchazón, hemorragia, necrosis o muerte celular, se trata de las serpientes Exis o Bothrops.

Foto 18: Bothrops atrox o serpiente exis



Fuente: Bartlett, R & Bartlett, P, 2003.

Foto 19: Bothrops brazili o serpiente exis



Fuente: Bartlett, R & Bartlett, P, 2003

- Si la persona tiene visión doble, no articula palabras y tiene dificultad para respirar, se trata de serpiente Coral o *Micrurus*.

Foto 20: *Micrurus filiformis* o serpiente coral



- Preguntar al paciente si antes ha recibido tratamiento con suero.

Como evitar estas situaciones

- Usar botas de caucho de caña alta y si es posible usar un bastón si usted trabaja en áreas con maleza alta.
- Nunca meta las manos en huecos de árboles o bajo la tierra, cuando alce piedras, ramas o troncos.
- Tener cuidado cuando esté a orillas de los ríos.
- Hacer mantenimiento y limpieza de su lugar de trabajo u hogar si vive en zonas de fauna silvestre.
- Coloque la basura lejos de casa o entiérrela.
- No matar serpientes, especialmente si son no venenosas y no constituyen un peligro para los humanos, puesto que son muy importantes en el equilibrio del ecosistema del bosque.
- Mantener un botiquín de primeros auxilios siempre listo y si es posible tener a disposición sueros antiofídicos.
- Usar linterna para la noche.

3.5.3. Buenas prácticas ambientales para guías de turismo

El turismo durante años, ha sido considerado como una actividad que no produce impacto significativo en el ambiente. Sin embargo, en la actualidad sabemos que esto no es cierto del todo; existen modelos de turismo, que pueden afectar de manera negativa al ambiente y a la cultura. Por otro lado, el turismo, realizado de una manera responsable, tomando en cuenta criterios de sustentabilidad, puede ser muy positivo para el medio ambiente y las comunidades que habitan en el mismo; pero esto solo si se toma en cuenta modelos de gestión ambientalmente responsables, socialmente justos y económicamente viables (Salas & Untama, 2008). Es aquí, donde se manifiesta la importante labor del guía de turismo, puesto que al estar en contacto cercano con el turista, pueden transmitir un mensaje de concientización acerca del uso adecuado de los recursos e incentivar para que estos visitantes escojan en sus futuros viajes, sitios en los que se desarrolla un turismo consciente con el medio que lo rodea. Los manuales de buenas prácticas en turismo sostenible, constituyen un importante instrumento que contiene recomendaciones acerca de prácticas positivas en turismo, para que de esta manera, puedan ser replicadas y contribuir así con el desarrollo adecuado de esta actividad.

A continuación, resumiremos las principales recomendaciones recogidas por el Manual de Buenas Prácticas Ambientales, desarrollado por el Plan Nacional de Calidad Turística del Perú (Salas & Untama, 2008):

El guía de turismo y el medio ambiente

Existe una relación directa entre el guía de turismo y el medio ambiente. La función del guía es, interpretar los diferentes patrimonios ya sean naturales o culturales, es decir la existencia de atractivos naturales, culturales, patrimoniales, hacen posible la labor del guía. En la actualidad, las tendencias de turismo han cambiado y cada vez hay un número mayor de gente que opta por realizar un tipo de turismo que involucre sitios de naturaleza intacta y un contacto más real con las comunidades que habitan estos lugares. Es por esta razón, que el guía es un nexo entre el medio ambiente y el visitante (Salas & Untama, 2008)

¿Cómo desarrollo estas buenas prácticas durante mi recorrido guiado?

A continuación, expondremos los principales modelos de cómo se debe implementar buenas prácticas mientras guiamos:

- **Se debe tener los conocimientos necesarios del sitio en donde se está guiando**

El guía debe estar informado de las regulaciones ambientales vigentes, más si estamos dentro de un área protegida, tomando en cuenta en especial las regulaciones en relación a la fauna silvestre. En el caso de la Asociación de Mujeres “Kuri Muyu”, el centro está localizado dentro de la reserva de la Biosfera el Parque Nacional Yasuní, por lo que las actividades turísticas y ambientales están reguladas por el parque.

- **Se debe evaluar la calidad ambiental de los materiales que se utilizan en la operación turística**

Evitar el comprar envases descartables y plásticos, dando preferencia a materiales de vidrio. A pesar de que el plástico también puede ser reciclado, el reciclaje del vidrio es más eficiente; así mismo, promover la compra de pilas recargables y productos biodegradables. En el caso del centro de Mujeres, se recomienda no vender las artesanías en fundas plásticas convencionales y reemplazarlas por fundas de papel reutilizado, promoviendo la cultura del reciclaje. También habrá que tomar en cuenta el estado de los motores de las canoas, ya que un motor sin mantenimiento puede resultar muy contaminante y dar mala impresión a los visitantes. Las mujeres deberán procurar reciclar y reutilizar los desechos que se produzcan en el centro, como por ejemplo; botellas de plásticos, que pueden ser reusadas como recipientes, macetas y para guardar semillas, etc. Es preferible usar botellas de vidrio que conservan mejor lo guardado y es más higiénico.

- **Determinar si los materiales utilizados son amigables con el ambiente**

Dar preferencia a productos elaborados por comunidades o productos con responsabilidad social, e informar a los turistas de este valor agregado. En el caso de “Kuri Muyu”, tanto las mujeres como los guías naturalistas deberán incluir en sus explicaciones, la importancia de la compra de artesanías en la tienda del centro, ya que de esa manera contribuirán directamente al bienestar y calidad de vida de las mujeres de la Comunidad.

- **Establecer un tamaño adecuado de los grupos**

El tamaño del grupo es muy importante para el guiado; los grupos muy grandes pueden afectar a los lugares visitados y también al desempeño de la interpretación. Es difícil controlar grupos grandes, no todos escucharán efectivamente las explicaciones, hay por lo general distracciones y la calidad del servicio bajará.

- **Establecer los lugares de caza y pesca**

En este caso, está prohibido la caza y pesca dentro del área protegida de Añangu, sin embargo se puede pescar en el río Napo, que es el límite de la reserva. Tener especial

cuidado en no pescar en el río en horas donde los pasajeros visitan el centro y tratar de no capturar especies amenazadas.

- **Identificar la ubicación de los basureros en el centro y el uso correcto de los desechos**

Informar e identificar los lugares donde están ubicados los basureros. De preferencia, separar los desechos a través del uso de diferentes basureros (orgánica, plásticos, vidrios, etc.). No permitir que los turistas boten desechos orgánicos en el suelo, ya que pueden dañar el equilibrio del ecosistema. En el caso de “Kuri Muyu”, la recomendación que se deberá brindar, es que los turistas conserven sus desechos y los boten en el Coca o en el lodge, haciendo hincapié que toda la basura es llevada de vuelta al Coca.

- **Informar el uso correcto de los servicios higiénicos**

Asegurar el correcto uso de los servicios higiénicos y no permitir, en la medida de lo posible, que los pasajeros realicen sus necesidades fisiológicas fuera de ellos, ya que existe el riesgo de ser picados o mordidos por animales silvestres. El centro de mujeres “Kuri Muyu” está equipado con baños los mismos que funcionan a través de tanques elevados que recogen el agua de las partes altas del bosque y la llevan hacia los baños. La recomendación es usar formas alternativas de producir energía como paneles solares e igualmente sugerir al huésped el uso adecuado y ahorro del agua en el centro.

- **Respetar y hacer respetar los senderos y áreas determinadas**

Informar al huésped acerca de los lugares por donde pueden caminar y en donde se podrá hacer uso de las instalaciones. No permitir que los visitantes irrespeten los senderos y se salgan fuera de las áreas permitidas, ya que puede ser peligroso para su seguridad y podrían también asustar a la fauna existente. En el caso de “Kuri Muyu”, se deberá informar a los huéspedes, que deben tener especial cuidado con los senderos, ya que suelen estar muy resbalosos, no salirse de los mismos y en el saladero de loros; no permitir que los visitantes salgan fuera del escondite para tomar fotografías o ver animales.

- **Evitar generar ruido durante las interpretaciones**

Siempre que se trabaje dentro de un área natural, es de vital importancia hacer conocer a los visitantes, la importancia de hacer silencio, lo cual beneficiará su experiencia, ya que se podrá ver más animales. En el caso de “Kuri Muyu”, la dinámica en cuanto al silencio es un poco más complicada. En este centro cultural, se realizan

actividades tanto culturales, como de naturaleza. Por un lado, la parte cultural incluye danza y música, los pasajeros son invitados a bailar con las mujeres, la gente aplaude y se ríe; por otro lado, el centro cuenta con un saladero de loros y pericos, dentro del mismo espacio, por lo que el manejo del mismo debe realizarse con mucho cuidado. Este saladero no está activo todos los meses del año, es más factible que las aves acudan en los meses secos de Diciembre a Marzo, sin embargo se ha visto actividad en meses inusuales. Es por esta razón, que la recomendación de este estudio es, si existe actividad en el saladero, se esperará con los pasajeros hasta que la actividad acabe casi por completo. En algunas ocasiones, las aves pueden permanecer allí más tiempo de lo usual, por lo que recomendaríamos comenzar las actividades por la casa nativa y de manera silenciosa para no afectar el comportamiento de las aves y después de comprobar que la actividad haya acabado, continuar con el baile y la música. En el caso de tener una gran actividad en el saladero, la recomendación es no realizar el baile y de ser posible volver después de la visita al segundo saladero.

- **Respetar y haz respetar a los animales y plantas del bosque**

No permitir que los turistas ingresen especies introducidas de flora o fauna, ya que pueden convertirse en especies invasoras y afectar al equilibrio del bosque. Se debe tener cuidado en que los pasajeros no alteren la fauna y flora, no permitir que arranquen flores, que toquen a los animales, que se suban a troncos o árboles, etc. Así mismo, se debe poner especial atención en el manejo de la fauna silvestre, no es recomendable perseguirla, cogerla, molestarla para que los pasajeros puedan observarla mejor o tomar fotos. Hay que evitar que los pasajeros se lleven “recuerdos” como plantas, flores, semillas, etc., ya que si cada turista sigue esta misma conducta, afectaremos al ambiente a largo plazo.

- **Controlar que la interacción con las personas de las comunidades sea la adecuada**

La relación que debe existir entre el turista y los indígenas miembros de comunidades, siempre debe estar basada en un respeto y consideración mutua, haciendo respetar y exaltando su diversidad y sus valores únicos.

- **Incentiva a los turistas a que compren artesanías**

Las artesanías elaboradas por la gente local, tienen un bajo impacto en el ambiente y constituyen un importante beneficio económico para las familias de las poblaciones visitadas. Además, el comprar artesanías de un lugar, favorece a incrementar la valoración cultural y mantendrá viva las prácticas ancestrales. En “Kuri Muyu”, al tener su propio centro de artesanías, es muy importante la labor del guía o intérprete al

momento de explicar al turista, el valor agregado de comprar una artesanía cuyos beneficios irán directamente a las mujeres, madres de familia y dueñas de ese centro. La recomendación de este estudio, es que el lugar de artesanías sea renovado así como la presentación de las artesanías, con el objetivo de darles más valor.

4. CAPÍTULO IV: SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE LA CAPACITACIÓN

La evaluación es un proceso de valoración sistemática para determinar si algo funciona correctamente o no, es por esta razón que, evaluar la capacitación es un paso fundamental dentro del programa, ya que a través de este proceso podremos determinar el éxito o fracaso del mismo (Carter, 2001, p. 33). Las evaluaciones pueden ser llevadas a cabo en las diferentes etapas del desarrollo del programa; durante la planificación o diseño del programa (etapa formativa), durante la ejecución (etapa procesal) y tras la finalización de la capacitación (etapa sumativa) (Ham & Weiler, 2006, p. 7).

Objetivos de la Evaluación

Las principales razones para evaluar un programa de capacitación son las siguientes:

- Establecer si los objetivos propuestos en nuestro plan de capacitación, se están cumpliendo o no. (Carter, 2001, p.33).
- Evaluar el desempeño de los individuos involucrados con la capacitación (Ham & Weiler, 2006, p.4).
- Valorar la eficiencia económica del programa (Ham & Weiler, 2006, p. 4).
- Facilitar la rendición de cuentas (Ham & Weiler, 2006, p. 4).
- Favorecer la medición de los resultados e impactos de la capacitación (Ham & Weiler, 2006, p. 4).
- Determinar la continuidad del programa (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2009, p. 17).
- Obtener información para mejorar programas de capacitación futuros (Kirkpatrick, D y and Kirkpatrick, J, 2009: p.17).

Métodos de Evaluación

La metodología a utilizarse dependerá de los interrogantes que se quiere resolver, la naturaleza de la interpretación que estamos evaluando, el presupuesto con el que se cuenta y la experiencia técnica requerida para la obtención de datos (Carter, 2001, p. 35). La metodología de evaluación puede ser dividida en:

- **Métodos cuantitativos:** son los que cuentan y miden cosas. Los datos son obtenidos en forma de números y se pueden analizar estadísticamente.
- **Métodos cualitativos:** Proveen datos en forma de opiniones, actitudes, percepciones, sentimientos y descripciones de comportamiento (Carter, 2001, p. 35). La información recolectada a través de este método, requerirá mayor interpretación y organización (PATHSFORALL, 2010).

La investigación cuantitativa y cualitativa puede realizarse mediante las siguientes técnicas:

- **Observación:** se realizan observaciones in situ del comportamiento de los sujetos a evaluar.
- **Cuestionarios:** los mismos que pueden manejar información cualitativa como cuantitativa. Los cuestionarios pueden ser escritos, de manera que el pasajero llene los mismos, online o pueden ser llenados a través de un entrevistador.
- **Grupos focales:** implican recolección de información a través de entrevistas semi-estructuradas a un grupo de personas. Usualmente las entrevistas son grabadas en video y analizadas posteriormente.
- **Valoración crítica:** Se realizada a través de la opinión de un profesional en interpretación (PATHSFORALL, 2010).

Cada método tiene sus fortalezas y debilidades, es recomendable usar varios métodos en la evaluación para obtener mejores resultados. En el presente capítulo, se expone un sistema de seguimiento del programa de capacitación en tres etapas; inicial, a mediano plazo y final, de manera que se pueda evaluar al programa en sus diferentes fases de ejecución.

4.1. Seguimiento inicial

El primer paso antes de comenzar cualquier tipo de evaluación es realizar un diagnóstico del servicio ofrecido inicialmente, para poder así determinar si ha existido o no un mejoramiento a través de las diferentes capacitaciones. Es por esta razón que, el presente estudio plantea la utilización de cuestionarios pre y post capacitación, como parte de sus estrategias de evaluación, así como otros métodos que serán descritos más adelante. De esta manera, el capacitador será el encargado de hacer una valoración de las interpretaciones de las guías nativas, antes de comenzar el programa de capacitación. El tipo de cuestionario con el que contará, será el mismo que se utilizará para las futuras evaluaciones después de ejecutada dicha capacitación y se adjunta en el Anexo #6.

Después de realizado ese primer diagnóstico pre-capacitación, se propone la realización de una primera evaluación después de un mes de ejecutada la capacitación (ver anexo #6). Las técnicas utilizadas en esta primera evaluación son la observación de campo y cuestionarios, para poder medir el impacto de la capacitación. La finalidad de este seguimiento inicial es el determinar si el objetivo principal del programa de capacitación; que es el mejorar los servicios prestados, se ha llevado a cabo. A continuación, describiremos las técnicas utilizadas en esta valoración:

- **Observación “in situ”:** El encargado de la capacitación, realizará observación de campo de las exposiciones de las mujeres en el centro interpretativo. Los parámetros a calificar, están basados en las técnicas de interpretación y servicio al cliente propuestas en el presente programa. La matriz de temas que se deberán tomar en cuenta para calificar las interpretaciones de las guías, se incluye en el Anexo # 6, e incluye una evaluación de lenguaje corporal, voz, mensaje y técnicas de servicio al cliente.

- **Cuestionarios:** Se aplicarán cuestionarios a las guías nativas, guías naturalistas y pasajeros; de manera que se pueda determinar si la capacitación fue positiva para las mujeres y si se mejoró el servicio. Los cuestionarios que pueden ser llenados ya sea con la ayuda de un entrevistador o de manera personal. Los temas que se incluyen en los cuestionarios son relacionados a medir si el programa cumplió con las expectativas, la relevancia de los temas tratados, si los métodos utilizados fueron los correctos y la posibilidad de temas adicionales, sugerencias para futuras capacitaciones, evaluaciones de lenguaje corporal, voz, mensaje y técnicas de servicio al cliente. Los cuestionarios están incluidos en los anexos # 7, 8 y 9.

- **Cuestionarios de auto-evaluación:** Las mujeres deberán, a través de la observación de sus interpretaciones, llenar los cuestionarios de las técnicas de interpretación aprendidas en el programa de capacitación (ver anexo # 6), por lo menos una vez al mes. De esta manera, al ser ellas mismas quienes evalúan en desempeño de sus compañeras, este proceso facilitará que evalúen su propio desempeño y adquieran una visión más crítica y productiva del servicio que están brindando.

4.2. Seguimiento a mediano plazo

El seguimiento mediano plazo se recomienda realizarlo a partir del año de ejecutada la primera evaluación, de manera que podamos determinar si el programa de capacitación ha tenido consecución en el tiempo. Las evaluaciones estarán basadas en la información recolectada en el seguimiento inicial, tomando en cuenta las fortalezas, las debilidades, falencias, recomendaciones y sugerencias hechas por las guías nativas, guías naturalistas, capacitadores y los visitantes; esto sumado a la experiencia que han tenido las mujeres durante ese año.

Para el seguimiento a mediano plazo, se recomienda las siguientes técnicas de evaluación:

- **Cuestionarios Post-Post:** Se realizará nuevamente el cuestionario basado en las técnicas de interpretación y servicio al cliente (ver anexo # 6) por parte del encargado

del seguimiento de las capacitaciones y los guías naturalistas. De esta manera, se podrá tener una idea clara del desarrollo del servicio desde su etapa inicial, pudiendo comparar los resultados de estos mismos cuestionarios que se deberán llevar a cabo antes, después de un mes y ahora después de un año.

- **Entrevistas:** En este punto, se recomienda realizar entrevistas informales tanto a las mujeres de la Asociación como a los guías naturalistas, comunitarios y autoridades para poder conocer sus apreciaciones acerca del programa de capacitación. Los temas a tratar en estas entrevistas, estarán basados en la información recolectada de los cuestionarios post-post y la observación de campo, así como de los resultados de las primeras evaluaciones.

- **Grupos focales:** el objetivo de esta herramienta es el recolectar información a través de una discusión grupal acerca de un tema específico, que para este caso, serán los temas tratados en las capacitaciones. El grupo focal estará liderado por el encargado de la capacitación, quién hará preguntas abiertas a un grupo aproximadamente de 8 a 10 personas. El capacitador procurará un ambiente de confianza, de manera que todos los participantes se sientan prestos a expresar sus opiniones de manera espontánea y sincera (Ham & Weiler, 2006). Los participantes para estos focus group serán las guías nativas, guías naturalistas y comunitarios.

- **Pruebas orales o escritas del guión establecido.-** Las mujeres como parte de la capacitación, recibirán un guión impreso en donde se encuentra toda la información de sus interpretaciones. Se recomienda realizar en este punto, pruebas orales y escritas del contenido de este guión para analizar si lo han estudiado durante el tiempo transcurrido.

4.3. Evaluación final

La evaluación final se deberá llevar a cabo después de dos años de la ejecución de la capacitación para analizar el éxito o fracaso del programa; su influencia es a nivel de aprendizaje, a nivel afectivo y conductual (Ham & Weiler, 2006). En esta evaluación se recomienda utilizar una agrupación de las técnicas utilizadas en las anteriores evaluaciones; de manera que obtengamos una visión completa del desempeño de la capacitación. Así, aconsejamos aplicar observaciones de campo, cuestionarios a las guías nativas, guías naturalistas, a los clientes y cuestionarios de autoevaluación entre las guías, entrevistas, grupos focales y por último una valoración crítica.

- **Valoración crítica:** La valoración crítica se realizaría con la asesoría de un experto en las interpretaciones. Se recomienda que la persona encargada de hacer esta valoración crítica, haya trabajado en la Amazonía antes, en proyectos comunitarios y

esté al tanto del proyecto de las Mujeres de Kuri Muyu. Las personas que se sugieren hagan esta valoración son: el capacitador inicial, el jefe de guías naturalistas del Lodge Napo Wildlife Center o algún guía que tenga comprobada trayectoria de trabajar con las mujeres y/o el Gerente General del Proyecto.

4.4. Cuadro de resumen del sistema de seguimiento

A continuación se detalla un resumen del sistema de seguimiento propuesto en donde se expone las diferentes fases del mismo, el tiempo de ejecución, las técnicas aplicadas, las metas perseguidas, los indicadores y responsables de cada fase.

SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE LA CAPACITACIÓN EN INTERPRETACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PARA LAS MUJERES DE LA ASOCIACIÓN "KURI MUYU"					
TIPO DE SEGUIMIENTO	TIEMPO	TÉCNICA UTILIZADA	META	INDICADORES	RESPONSABLE
INICIAL	Antes de la capacitación	Observación, cuestionarios pre y post capacitación y cuestionarios de autoevaluación	Realizar un diagnóstico del servicio ofertado en "Kuri Muyu" antes de la capacitación a través del cuestionario (Anexo #6) a 10 guías nativas	N° de cuestionarios llenados antes de la capacitación	Capacitador
	Después de un mes de la capacitación		Ejecutar una primera evaluación de la capacitación, a través de cuestionarios (Anexo #6) a 10 guías nativas, después de un mes de realizada la capacitación	N° de guías a las que se les aplicó el cuestionario	
			Aplicar cuestionarios (Anexos #8 y 9) a 10 guías naturalistas y al menos 50 pasajeros, después de un mes de realizada la capacitación	N° guías a las que se le evaluó.	
				Porcentaje de mejora o empeoramiento del desempeño de las guías en relación a los cuestionarios de pre-capacitación	
			Aplicar auto- evaluaciones del desempeño del servicio a 10 guías nativas, a partir de un mes de recibida la capacitación (Anexo #6)	N° de pasajeros que llenaron el cuestionario	
N° de guías naturalistas que llenaron el cuestionario	Guías nativas				
A MEDIANO PLAZO	Después de un año de la capacitación	Cuestionarios post-post, entrevistas, grupos focales, pruebas orales o escritas del guión	Aplicar cuestionario (Anexo #6) a 10 guías nativas después de un año de la capacitación	N° de guías a las que se les aplicó el cuestionario	Capacitador
				Porcentaje de mejoría o empeoramiento del desempeño de las guías en relación a los cuestionarios pre y post, realizados antes, después de un mes y después de un año de la capacitación	

			Realizar entrevistas a guías nativas, guías naturalistas, comunitarios y autoridades, acerca del servicio de "Kuri Muyu" después de un año de la capacitación	N° de guías nativas, guías naturalistas, comunitarios y autoridades entrevistados	
			Realizar grupos focales con las guías nativas, guías comunitarios y guías naturalistas, la temática a tratar será el servicio de "Kuri Muyu", después de un año de la capacitación	N° de participantes a los grupos focales	
			Realizar pruebas orales o escritas del guión a las 27 mujeres de la Asociación, después de un año de realizada la capacitación	N° de grupos focales organizados en el año	
				N° de mujeres que tomaron las pruebas	
EVALUACIÓN FINAL	Después de dos años de la capacitación	Observaciones de campo, cuestionarios de desempeño, cuestionarios de autoevaluación de las guías, entrevistas, grupos focales y valoración crítica	Aplicar los cuestionarios (Anexos #6,7,8 y 9) a guías nativas, guías naturalistas y pasajeros respectivamente, después de dos años de la capacitación	N° de guías nativas, guías naturalistas y pasajeros a los que se aplicó el cuestionario	Capacitador
			Realizar entrevistas a guías nativas, guías naturalistas, comunitarios y autoridades, acerca del servicio de "Kuri Muyu", después de dos años de la capacitación	N° de guías nativas, guías naturalistas, comunitarios y autoridades entrevistados	
			Realizar grupos focales con las guías nativas, guías comunitarios y guías naturalistas, la temática a tratar será el servicio de "Kuri Muyu", después de dos años de la capacitación	N° de participantes a los grupos focales	
				N° de grupos focales organizados en el año	
			Realizar una valoración crítica integral del servicio de "Kuri Muyu" después de dos años de la capacitación	N° de valoraciones críticas realizadas	
				N° de expertos involucrados	

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- El programa de capacitación para las guías nativas de la Asociación de Mujeres Kuri Muyu, se basó en un diagnóstico integral de la calidad de los servicios ofrecidos en este centro cultural, lo que permitió establecer una línea base sobre la cual se desarrolló el presente trabajo investigativo.
- En el diagnóstico socio-ambiental y turístico del área de estudio, se determinó que la Asociación cuenta con varias ventajas competitivas: está localizada dentro del Parque Nacional Yasuní, catalogado como la zona más biodiversa del mundo y que representa uno de los principales destinos a nivel nacional e internacional, por su gran potencial turístico; en el área sólo existe un emprendimiento turístico que ofrece los mismos servicios que “Kuri Muyu”, siendo éste, su única competencia directa; la Asociación trabaja conjuntamente con el Lodge Napo Wildlife Center, el mismo que le proporciona clientes fijos durante todo el año; y finalmente, el centro cuenta con una normativa legal bien consolidada, la misma que está basada en el desarrollo comunitario.
- En base a las entrevistas realizadas para determinar el perfil de las guías, se evidenció que la mayoría de mujeres posee un nivel de estudios básico. Ninguna de ellas posee educación superior, el 19% terminó la instrucción secundaria y el 67% sólo posee instrucción primaria. De igual manera, la mayoría de mujeres (63%) mencionó nunca haber trabajado en turismo, ni haber recibido una capacitación formal en esta área. Estos datos demuestran la necesidad de mejorar las condiciones actuales de las mujeres de la Asociación, a través de un programa de capacitación que les permita desarrollar conocimientos y destrezas en turismo, lo cual mejorará el desempeño de sus actividades laborales.
- Los resultados de las entrevistas realizadas a guías nativas, guías naturalistas, y comunitarios, administradores y autoridades estatales; coinciden en que existe la necesidad de capacitar a las mujeres y que las temáticas a incluirse en dicha capacitación deberían ser: técnicas de interpretación, técnicas de servicio al cliente y conocimiento de la cultura kichwa. En este sentido, el programa de capacitación se enfocó precisamente en los dos primeros temas y reforzará el conocimiento de la cultura kichwa, a través de la elaboración de un guión específico para sus exposiciones.

- Los resultados de la encuesta llevada a cabo a los visitantes de este centro cultural, arrojaron datos interesantes como por ejemplo que la mayoría de visitantes se mostraron satisfechos con el servicio recibido en “Kuri Muyu”, sin embargo existió un porcentaje menor de pasajeros (23%) que no lo estuvieron, lo cual muestra la necesidad de mejorar el servicio para disminuir este porcentaje. Así mismo, los visitantes manifestaron que según su criterio, las áreas de mayor atención para la capacitación serían el guiado y la interpretación con un 36%, inglés básico con un 30%, servicio al cliente 28%, conocimientos de cultura kichwa con un 23% y por último ventas con un 21%. Es así como nuevamente, las áreas detectadas van acorde a lo propuesto por el presente trabajo de investigación; y las áreas complementarias mencionadas como el aprendizaje de inglés básico, cultura kichwa y ventas, serán tomadas en cuenta como estrategias complementarias para futuras capacitaciones. Por último, el 94% de los encuestados indicaron que consideraban la visita al centro cultural “Kuri Muyu” importante dentro de su experiencia en la selva, lo cual resalta la importancia de la oferta cultural dentro de los paquetes de naturaleza y la necesidad de que el servicio brindado vaya acorde con los estándares de calidad manejados por los lodges de la zona.
- Uno de los logros más importantes del presente trabajo, es la realización de un primer levantamiento de información acerca de la historia de la Asociación de Mujeres “Kuri Muyu”, su situación administrativa y legal, un perfil de todas las integrantes de la Asociación, así como la elaboración de un guión especializado para todas sus exposiciones. Esta información estará disponible para su socialización y servirá como material de estudio y como precedente para futuras capacitaciones.
- El programa de capacitación está dividido en cuatro módulos en los que se exponen las principales temáticas a tratar como son el turismo, técnicas de interpretación, técnicas de servicio al cliente y el guión especializado para sus exposiciones, de manera que, exista un orden lógico para la puesta en marcha de la capacitación, que va de lo general a lo específico. Así mismo, los contenidos son expuestos a través de un lenguaje simple y comprensible para las guías nativas.
- En todos los módulos se sugiere el uso de metodologías interactivas que promuevan un aprendizaje claro y a su vez ameno. Se recomienda dinámicas grupales, lúdicas, video-foros, dinámicas del cuerpo, entrevistas y dramatizaciones, de manera que, al no haber recibido nunca antes

capacitación en turismo, puedan aprender de una forma más práctica y vivencial.

- Las técnicas de interpretación y guiado, están basadas en premisas comunicacionales, las mismas que buscan que los conceptos sean aprendidos de una manera sencilla, visual y práctica, a través del uso de metodologías que son cercanas al contexto en el que las mujeres se desarrollan.
- Dentro de las estrategias complementarias incluidas en el presente programa de capacitación, se observa la necesidad de incluir tres folletos técnicos básicos: el primero de terminología turística, el segundo de primeros auxilios y el tercero de buenas prácticas para el guía de turismo; esto debido a que las mujeres no han recibido capacitación formal en turismo, y no poseen conocimientos básicos de estas tres áreas, por lo que se consideró necesario incluirlas dentro del programa.
- El sistema de seguimiento y evaluación del programa de capacitación se divide en tres fases que se ejecutarán en distintos momentos; inicial, a mediano plazo y una evaluación final, de manera que se pueda determinar el éxito o fracaso de la capacitación, su continuidad en el tiempo y obtener información para futuras capacitaciones. La metodología planteada consta de observaciones de campo, cuestionarios, entrevistas, grupos focales, valoración crítica y pruebas orales y escritas.
- Para finalizar, según lo planteado en la hipótesis de este trabajo y basándonos en experiencias previas expuestas en esta investigación, la propuesta de un programa de capacitación en interpretación y servicio al cliente para las Mujeres de la Asociación “Kuri Muyu”, permitirá mejorar el servicio actualmente ofrecido, a través de la optimización sus recorridos guiados y el aporte de nuevas herramientas de trabajo que podrán ser utilizadas para un mejor desarrollo profesional.

5.2. Recomendaciones

- El presente trabajo investigativo recomienda que la Asociación de Mujeres “Kuri Muyu” debería trasladarse al centro comunitario de Añangu, puesto que de esta manera, el pasajero podrá experimentar de manera vivencial, el modo de vida cotidiano de los kichwas, enriqueciendo así su experiencia cultural. Así mismo, se podrá diversificar los servicios ofrecidos actualmente en el centro, dándole mayor competitividad y pudiendo así recuperar el mercado perdido.
- Las actividades adicionales que se recomienda implementar en el centro son la visita a la chakra o zona de cultivo, demostración de plantas medicinales, degustación de comida típica, técnicas de cacería, elaboración de cerámica y artesanías, venta de plantas medicinales y productos locales, así como la visita a una granja ecológica de crianza de especies que son fuentes de alimentación tradicional como la guanta, guatusa, y peces amazónicos.
- Se recomienda que la persona o personas que estén a cargo de llevar a cabo las capacitaciones, sean expertos en interpretación, servicio al cliente y turismo, adicionalmente se requerirá que los capacitadores hayan trabajado con comunidades indígenas anteriormente, como por ejemplo un guía naturalista o comunitario con amplia experiencia en manejo de grupos.
- Basados en las necesidades de capacitación percibidas por las guías nativas, guías naturalistas, guías comunitarios, autoridades, administradores y visitantes, se aconseja implementar futuros programas de capacitación en temas como inglés básico, ventas, conocimiento de la cultura kichwa, primeros auxilios y buenas prácticas del guía de turismo.
- En relación al desarrollo del guión específico para las exposiciones, se recomienda incluir anécdotas personales de cada guía nativa relacionadas a su vida cotidiana, así como también leyendas, mitos e historias.
- Se sugiere que las autoridades de la Comunidad Kichwa de Añangu, proporcionen las facilidades necesarias para que las mujeres de la Asociación “Kuri Muyu” puedan terminar sus estudios secundarios, para de esta manera contribuir al crecimiento personal de las guías nativas.
- Se recomienda la elaboración de un plan de negocios y marketing turístico para la Asociación de Mujeres “Kuri Muyu”, para que puedan posicionarse de manera más efectiva en el mercado.
- Se sugiere la impresión del guión especializado para todas las integrantes de la Asociación, para que sea una herramienta de estudio y consulta a la que puedan acceder.

- Se aconseja que el plan de evaluación propuesto por este programa de capacitación se cumpla a cabalidad para poder establecer la efectividad del mismo y que sirva de referente para futuras capacitaciones.
- Se sugiere que se refuerce la imagen corporativa de la Asociación, especialmente en el tema de las artesanías, se recomienda que cada una de las artesanías lleven la marca de la Asociación con la información correspondiente que dará un valor agregado al momento de comprar dicha artesanía.
- Debido a que en la elaboración del diagnóstico de la situación de las guías, se detectaron problemas internos en el grupo de mujeres, por lo que se recomienda realizar dinámicas grupales en las que se promueva la resolución de conflictos, para que de esta manera exista un mejor ambiente laboral y se trabaje efectivamente en grupo.
- Basado en las encuestas realizadas a los visitantes de “Kuri Muyu”, se recomienda mejorar de manera general la infraestructura del centro, la casa nativa no tiene capacidad para más de 15 personas cómodamente y no se encuentra en las mejores condiciones, el suelo de la casa de danza podría aplanarse para facilitar el baile de los pasajeros, se recomienda así mismo ofertar mayor variedad de artesanías, una mejor presentación e iluminación de las mismas y mejoramiento de los baños.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar-Morales, J & Vargas-Mendoza, J. (2010). *Servicio al cliente*. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
- Alvarado, P., Calapucha, C., Calapucha, L., López, H., Shiguango, K., Tanguila, A., Tanguila, D., & Yasacama, C. (2012). *Sabiduría de la Cultura Kichwa de la Amazonía*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Arévalo, V. (2009). *Chakras, bosques y ríos: El entramado de la biocultura amazónica*. Quito: Abya Ayala.
- Ballesteros, E., & Solis, D. (2007). *Turismo comunitario en Ecuador. Desarrollo y sostenibilidad social*. Quito, Ecuador: Abya-Yala.
- Banz, C. (2008). *Las dinámicas grupales: una técnica de aprendizaje*. ValorasUC: MINEDUC.
- Bartlett, R & Bartlett, P. (2003). *Reptiles and Amphibians of the Amazon: An ecotourist's guide*. Florida: UPF.
- Bravo, F. (2010). *El Cine-Forum como recurso educativo*. Revista Digital Innovación y Experiencias Educativas: Granada. ISSN 1988-6047.
- Bass, M., Finer, M., Jenkins, C., Kreft, H., Cisneros-Heredia, D., McCracken, S.,...Kunz, T. (2010). Global Conservation Significance of Ecuador's Yasuní National Park. *PLoS ONE*, 5(1): e8767. doi:10.1371/journal.pone.0008767.
- Beck, L & Cable, T. (2011). *Interpretation for the 21st Century - Fifteen Guiding Principles for Interpreting Nature and Culture*. California: Sagamore.
- Black, R., Ham. S., & Weiler, B. (2001). *Journal of Sustainable Tourism. Ecotour Guide Training in Less Developed Countries: Some Preliminary Research Findings*, 9 (2), 147-156.
- Blanco, A. (2004). *Atención al Cliente*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Blanco, A. (2004). *Atención al cliente*. Madrid: Pirámide.
- Brochu, L & Merriman, T. (2003). *Interpretación Personal, conectando su audiencia con los recursos patrimoniales*. Singapur: The National Association for Interpretation, Interpress.
- Brown, A. (1992). *Gestión de la Atención al Cliente*. Madrid: Díaz de Santos.
- Cabanilla, E. (2004). *El Turismo Comunitario en el Ecuador*. Marca Competitiva del Ecuador, UCT. Ecuador. Recuperado de: http://www.uct.edu.ec/PicsBoletines/Ecuador_%20turismo_comunitario.pdf.

- Cachiguango, L. (2008). *El Runa Shimi o Kichwa a través de la historia*. Recuperado de: http://www.cieloazul.ch/uploads/media/EL_RUNA_SHIMI_O_KICHWA_A_TRAVES_DE_LA_HISTORIA.pdf
- CALTUR. (2010). Manual de buenas prácticas para la atención de clientes dirigido a gerentes, administradores y mandos medios. Lima: CALTUR.
- Carter. J (Ed). (2001). *A Sense of Place. An interpretive planning handbook*. United Kingdom: Scottish Natural Heritage.
- Centro de Investigación y Planificación del Medio Ambiente – CIPMA. (2003). *Manual para Guardaparques, Parte II, El Uso Público en el Área Silvestre Protegida*, Valdivia, Santiago de Chile: Ediciones Pablo Villarroel.
- CIPMA. (2003). *Manual para Guardaparques. Parte II. El uso público en el área silvestre protegida*. Valdivia: Alfabetá.
- CODENPE. (2003). *Kichwas Amazónicas*. Recuperado del sitio de internet del Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador: http://www.codenpe.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=128&catid=84
- CODENPE. (2010). *Registro Legal y de Personería Jurídica de la Asociación de Mujeres Artesanas "Kuri Muyu"*. Quito: CODENPE.
- CODESPA. (2011). *Modelo de gestión del Turismo Rural Comunitario de Codespa. Una experiencia regional andina*. Lima, Perú: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Comunidad Kichwa Añangu. (2012). *Historia de la Comunidad Kichwa Añangu*. Recuperado de: <http://www.comunidadanangu.org>
- Consejo Provincial de Orellana. (2005). *Plan de Desarrollo Estratégico Participativo de la Provincia de Orellana 2005-2015*, Quito: Imprefepp.
- Consejo Provincial de Orellana. (2007). *Plan Estratégico para la Competitividad Turística de la Provincia de Orellana 2007-2027*. Orellana: Gutenberg.
- Cruz Roja Española. (1999). *Manual Cruz Roja de Primeros Auxilios*. España: Grupo Santillana.
- Christie. M., & Mason. P. (2003). Journal of Ecotourism. *Transformative Tour Guiding: Training Tour Guides to be Critically Reflective Practitioners*, 2 (1), 1-16.
- Denman, R. (2001). *Directrices para el Desarrollo del Turismo Comunitario*, UK: WWF Internacional

- ECURED. (2014). Laguna de Pañacocha. Recuperado de: http://www.ecured.cu/index.php/Laguna_de_Pañacocha
- EFQM. (2003). *Introducción a la Excelencia*. Bruselas: EFQM.
- FAD-CEPAM. (2013). *Manual de Atención al Cliente*. Quito: CEPAM
- FEPTCE. (2013). *Turismo Comunitario*. Recuperado de: <http://www.feptce.org>
- Fernández-Ballesteros, R. (1996). *Evaluación de programas, una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud*. Madrid: Síntesis.
- FLACSO-ECUADOR. (2011). Archivo de Lenguas y Culturas del Ecuador: Kichwa. Recuperado de: http://www.flacsoandes.org/archivo_lenguas/index.php?option=com_content&view=article&id=111&Itemid=128&lang=es
- FORETUR. (Sin fecha). *Calidad del Servicio y Atención al Cliente en Hostelería*. Andalucía: Junta de Andalucía.
- Garcés, A. (2006). *Relaciones de Género en la Amazonía Ecuatoriana, Estudio de Caso en comunidades indígenas Achuar, Shuar y Kichua*. Quito: Abya Yala.
- García, O., García, P & Gil, M. (2009). *Técnicas de Servicio y Atención al Cliente*. Paraninfo Editorial: Madrid
- Gobierno Autónomo Provincial de Orellana. (2011). *Plan de Desarrollo de la Provincia de Orellana 2012-2025, Generalidades*. Francisco de Orellana: GAD Provincia Orellana.
- Gobierno Autónomo Provincial de Orellana. (2011). *Plan de Desarrollo de la Provincia de Orellana, Caracterización Provincial*. Francisco de Orellana: GAD Provincia Orellana.
- Gobierno de Argentina. (2015). *Primeros Auxilios y Medidas de Protección Personal para Agentes Comunitarios en Ambiente y Salud*. 2015: Gobierno de Argentina
- Ham, S & Weiler, B. (2006). *Development of a Research based tool for Evaluating Interpretation*. Australia: CRS Sustainable Tourism.
- Howard, J., Thwaites, R., & Smith, B. (2001). *The Journal of Tourism Studies. Investigating the Roles of the Indigenous Tour Guide*. 12 (2), 32-39.
- INEC. (2010). *Resultados del Censo 2010 de Población y Vivienda en el Ecuador. Fascículo Provincial de Orellana*. Recuperado de: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manualateral/Resultados-provinciales/orellana.pdf>.
- Innature. (2006). *La interpretación de la Naturaleza y el medio rural*. Léon: Alse.

- Irace, A., Lombardozi, M., Placenti, A., Busquets, J., & Barbieri, P. (2005). *Guía para una gestión de excelencia Empresa de Viajes y Turismo*. Buenos Aires, Argentina.
- Jafari, J. (2005). *Política y Sociedad. El Turismo como disciplina científica*. 42 (1), 39-56.
- Kirkpatrick, D. & Kirkpatrick, J. (2009) *Evaluating Training Programs*. California: Berrett-Koehler.
- Kohl, J. (2007). *The Sol Journal. Holistic Training: Putting Trainees Back into Context*, 8 (2), 25-33.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson.
- La Selva Amazon Ecolodge & Spa. (s.f). Recuperado de: http://www.laselvajunglelodge.com/index_sp.html
- Lévano, J & Fernández, R. (2004). *Diagnóstico y tratamiento de los accidentes por animales ponzoñosos*. Lima: INS Perú.
- Lucas, A. (2008). *El poder de la palabra, Técnicas para hablar en Público*. Barcelona: Ariel.
- Manatee Amazon Explorer. (2014). Recuperado de: <http://www.manateeamazonexplorer.com/es>
- Martínez, V. (2006). *Ocio y turismo en la sociedad actual, Los viajes, el tiempo libre y el entretenimiento en el mundo globalizado*. Madrid, España: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Mendiguren, R., García, A., Arias, J., Broncano, J., Arraiza, M & Pueyo, J. (Mayo, 2010). *¿Cómo hacer amena una comunicación oral? Trucos y Consejos. Congreso Nacional Seram. Conferencia llevada a cabo en el 30 Congreso Nacional de Radiología Médica*. A Coruña, España.
- Ministerio del Ambiente. (2011). *Plan de Manejo del Parque Nacional Yasuní*. Quito: Ministerio del Ambiente.
- MINTUR. (2008). *Inventario de Atractivos Turísticos del Cantón Francisco de Orellana*. Quito: Mintur.
- MINTUR. (2011). *Reglamento General de Actividades Turísticas*. Quito: MINTUR.
- Morales, J. & Ham, S. (2008). *¿A qué interpretación nos referimos?* Boletín de Interpretación. España: AIP.
- Moreira-Wachtel, S & Tréllez, E. (2013). *La interpretación del patrimonio natural y cultural. Una visión intercultural y participativa*. Lima: GIZ.

- Mujeres Artesanas “Kuri Muyu”. (2010). *Estatuto de Mujeres Artesanas “Kuri Muyu”*. Orellana: Comunidad Kichwa de Añangu.
- Muratorio, B. (1990). *Rucuyaya Alonso: 50 años de historia del bajo río Napo*. Quito: Abya – Yala.
- Napo Wildlife Center. (2013). *Historia de la Comunidad Kichwa Añangu*. Quito: Napo Wildlife Center.
- Narváez, G. (2009). *Informe Final de Servicios Profesionales Prestados a la Comunidad Kichwa de “Añangu” entre Agosto 2008 - Agosto 2009*. Quito: Napo Wildlife Center.
- OMT, ONU Mujeres. (2013). Informe mundial sobre las mujeres en el turismo 2010. Madrid, España. OMT.
- OMT. (1999). Código Ético Mundial para el Turismo, Por un Turismo Responsable. Recuperado de:
http://www.unwto.org/ethics/full_text/en/pdf/Codigo_Etico_Espl.pdf.
- Orr, C. & Wrisley, B. (1981). Vocabulario quichua del oriente. Quito: Instituto Lingüístico de Verano en convenio con el Ministerio de Educación y Cultura.
- Pajares, R. (2002). Atención al cliente y formación profesional: Un camino sin final. *Recursos Humanos en Turismo: Un Nuevo paradigma*, 1, 173-176.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). The Journal of Marketing. *A conceptual model of service quality and its implications for future research*, 49, 41-50.
- PATHSFORALL. (2010). Evaluating Interpretation. Scotland: PATHSFORALL. Recuperado de: <http://www.pathsforall.org.uk/satin/technical-information/interpretation.html>.
- Pérez, M., Pérez, J., López, L., Caballero, C. (2013). Comunicación y atención al cliente. Madrid: Mc-Graw-hill/Interamericana de España.
- Pond, K. (1993). *The professional Guide*, New York, United States: John Wiley & Sons.
- PROFEX. (2014). Guía de Primeros Auxilios. Extremadura: Gobierno de Extremadura.
- Puchol, L. (2008). *Hablar en público*. España: Díaz de Santos.
- Rainforest Alliance. (2005). *Buenas prácticas para el turismo sostenible, una guía para el pequeño y mediano empresario*. Costa Rica: Epicentro.

- Redtours. (2001). Declaración de Otavalo, Turismo Comunitario sostenible, competitivo y con identidad cultural. Recuperado de: <http://www.redturs.org/nuevaeas/index.php>.
- Rodríguez, A. (2009). Turismo y Ciencias Sociales. Hacia una Propuesta de Marco Teórico. *Turismo y Desarrollo*. Málaga. 1-21.
- Rodríguez, C., & Castillo, M. (2005). *Análisis de los Sistemas de Producción en el territorio de seis comunidades kichwas asentadas en la zona noroccidental del Parque Nacional Yasuní, Río Napo, Orellana, Ecuador*. Quito: WCS.
- Roux, F. (2013). *Turismo comunitario ecuatoriano, conservación ambiental y defensa de los territorios*. Quito: FEPTCE.
- Sacha Lodge. (s.f). Recuperado de: <http://www.sachalodge.com>
- Saénz, M. (2015). *Curso de hablar en público para mujeres*. Álava: Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
- Salas, A. & Untama, J. (2008). *Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el Guía de Turismo*. Lima: CALTUR.
- Sancho, A. (1998). *Introducción al turismo*. España: OMT.
- Sancho, A. (2005). Jornadas Internacionales de Turismo. *Turismo y Desarrollo*. Recuperado de: <http://www.uv.es/sancho/Turismo%20y%20desarrollo.pdf>.
- Sani Lodge. (2014). Recuperado de: <http://www.sanilodge.com/index.php/es/>
- Sani Lodge. (2014). *Sani Warmis. Mujeres Artesanas del Yasuní*. Recuperado de: <http://www.sanilodge.com/index.php/es/nosotros/sani-warmi>
- SERNATUR. (2008). *Glosario de términos técnicos relacionados con la actividad turística habitualmente empleados en Chile (Versión 1)*, Boletín técnico. Santiago: Gobierno de Chile.
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y Desarrollo Personal*. México: Editorial Limusa.
- Thompson, I. (2005). *La Satisfacción al Cliente*. Recuperado de: <http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Vicariato de Aguarico. (2014). *El Museo CICAME*. Recuperado de: <http://www.vicariatoaguarico.org/index.php/comisiones/cicame/324-el-museo-cicame>.
- World Federation of Tourist Guide Associations, WFTGA. (2003). *10th International Convention of World Federation of Tourist Guide Associations*. Dunblane, UK.

- World Tourism Organization (2013), UNWTO Annual Report 2012, UNWTO, Madrid.

ENTREVISTAS

- Rivadeneira, J. Comunicación personal. 19 de febrero de 2014 y 9 de septiembre de 2014.
- Tapuy, M. Comunicación personal, 5 de febrero de 2014.
- Yumbo, M. Comunicación personal, 5 de febrero de 2014.
- Carrera, M. Comunicación personal, 14 de marzo de 2014.
- Coquinche, F. Comunicación personal. 18 de agosto de 2014.
- López, N. Comunicación personal. 21 de febrero de 2014 y 20 de febrero de 2014.
- Gualinga, D. Comunicación personal. 6 de mayo de 2015.

7. ANEXOS

ANEXO 1: INVENTARIO ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE ORELLANA

INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE ORELLANA							
No	CANTON	PARROQUIA	NOMBRE ATRACTIVO	GRUPO	CATEGORIA	TIPO	SUBTIPO
1	AGUARICO	Augusto Rivadeneira	Comunidad Kichwa Chiro Isla	COMUNIDAD INDIGENA	MANIFESTACIONES CULTURALES	ETNOGRÁFICO	GRUPO ÉTNICO
2	AGUARICO	Augusto Rivadeneira	Comunidad Kichwa Samona	COMUNIDAD INDIGENA	MANIFESTACIONES CULTURALES	ETNOGRÁFICO	GRUPO ÉTNICO
3	AGUARICO	Tiputini	Comunidad Kichwa Zancudococha	COMUNIDAD INDIGENA	MANIFESTACIONES CULTURALES	ETNOGRÁFICO	GRUPO ÉTNICO
4	AGUARICO	Nv o. Rocafuerte	Comunidad Kichwa Santa Teresita	COMUNIDAD INDIGENA	MANIFESTACIONES CULTURALES	ETNOGRÁFICO	GRUPO ÉTNICO
5	AGUARICO	Nv o. Rocafuerte	Laguna El Batelón	LAGUNA	SITIOS NATURALES	AMB. LACUSTRES	LAGUNA
6	AGUARICO	Nv o. Rocafuerte	Laguna Garzacocha	LAGUNA	SITIOS NATURALES	AMB. LACUSTRES	LAGUNA
7	AGUARICO	Nv o. Rocafuerte	Laguna Jatuncocha	LAGUNA	SITIOS NATURALES	AMB. LACUSTRES	LAGUNA
8	AGUARICO	Nv o. Rocafuerte	Laguna Lorococha	LAGUNA	SITIOS NATURALES	AMB. LACUSTRES	LAGUNA
9	AGUARICO	Nv o. Rocafuerte	Laguna Quintacocha	LAGUNA	SITIOS NATURALES	AMB. LACUSTRES	LAGUNA
10	AGUARICO	Nv o. Rocafuerte	Laguna Zancudococha	LAGUNA	SITIOS NATURALES	AMB. LACUSTRES	LAGUNA
11	AGUARICO	Nv o. Rocafuerte	Parque Nacional Yasuní	AREA PROTEGIDA	SITIOS NATURALES	SISTEMA DE AREAS PROTEG.	PARQUE NACIONAL
12	AGUARICO	Conocaco	Laguna Ube	LAGUNA	SITIOS NATURALES	AMBIENTES LACUSTRES	LAGUNA
13	AGUARICO	Conocaco	Comunidad Waorani de Bameno	COMUNIDAD INDIGENA	MANIFESTACIONES CULTURALES	ETNOGRÁFICO	GRUPO ÉTNICO
14	AGUARICO	Conocaco	Comunidad Waorani de Buanamo	COMUNIDAD INDIGENA	MANIFESTACIONES CULTURALES	ETNOGRÁFICO	GRUPO ÉTNICO
15	AGUARICO	Conocaco	Comunidad Waorani de Kawimeno	COMUNIDAD INDIGENA	MANIFESTACIONES CULTURALES	ETNOGRÁFICO	GRUPO ÉTNICO
16	AGUARICO	Conocaco	Saladero de Loros	SALADERO	SITIOS NATURALES	RESERVA	SALADERO
17	AGUARICO	Conocaco	Saladero Onkamone	SALADERO	SITIOS NATURALES	RESERVA	SALADERO
18	FCO. DE ORELLANA	EL EDÉN	Isla de los Monos	ISLA	SITIOS NATURALES	TIERRAS INSULARES	ISLAS CONTINENTALES
19	FCO. DE ORELLANA	EL EDÉN	Comunidad Quichua Yuturi	ETNOGRAFICO	MANIF. CULTURALES	ETNOGRÁFICO	GRUPO ÉTNICO
20	FCO. DE ORELLANA	GARCIA MORENO	Isla Conde	ISLA	SITIOS NATURALES	TIERRAS INSULARES	ISLAS CONTINENTALES
21	FCO. DE ORELLANA	SAN LUIS DE ARMENIA	Centro de Rescate Cultural Elías Andi	CENTRO CULT.	MANIF. CULTURALES	REALIZAC. TEC. Y CIENTIF.	CENTROS CIENTIFICOS Y TECNICOS
22	FCO. DE ORELLANA	TARACOA	Laguna de Taracoa	LAGUNA	SITIOS NATURALES	AMB. LACUSTRES	LAGUNA
23	FCO. DE ORELLANA	TARACOA	Laguna de Yarina	LAGUNA	SITIOS NATURALES	AMB. LACUSTRES	LAGUNA
24	FCO. DE ORELLANA	SAN JOSÉ DE GUAYUSA	Laguna Pañacocha	LAGUNA	SITIOS NATURALES	AMB. LACUSTRES	LAGUNA
25	FCO. DE ORELLANA	SAN JOSÉ DE GUAYUSA	Laguna Yanacocha	LAGUNA	SITIOS NATURALES	AMB. LACUSTRES	LAGUNA
26	FCO. DE ORELLANA	LA BELLEZA	Cascada La Belleza	CASCADA	SITIOS NATURALES	RIOS	CASCADAS
27	FCO. DE ORELLANA	NUEVO PARAISO	Moretal de Nuevo Paraíso	BOSQUE	SITIOS NATURALES	BOSQUES	HÚMEDO TROPICAL AMAZÓNICO
28	FCO. DE ORELLANA	ALEJANDRO LABAKA	Parque Nacional Yasuni	A. PROTEGIDA	SITIOS NATURALES	SIST. AREAS PROTEG.	PARQUE NACIONAL
29	FCO. DE ORELLANA	ALEJANDRO LABAKA	Saladero de los loros	SALADERO	SITIOS NATURALES	FENOM. GEOLOGICO	SALADERO
30	FCO. DE ORELLANA	ALEJANDRO LABAKA	Comunidad Quichua de Añango	ETNOGRAFICO	MANIF. CULTURALES	ETNOGRÁFICO	GRUPO ÉTNICO
31	FCO. DE ORELLANA	ALEJANDRO LABAKA	Laguna de Añango	LAGUNA	SITIOS NATURALES	AMB. LACUSTRES	LAGUNA
32	FCO. DE ORELLANA	DAYUMA	Río Shripuno	RÍO	SITIOS NATURALES	RIOS	RÍO
33	FCO. DE ORELLANA	DAYUMA	Río Tiputini	RÍO	SITIOS NATURALES	RIOS	RÍO
34	FCO. DE ORELLANA	DAYUMA	Comunidad Shuar Nantip	ETNOGRAFICO	MANIF. CULTURALES	ETNOGRÁFICO	GRUPO ÉTNICO
35	FCO. DE ORELLANA	DAYUMA	Comunidad Quichua Corazón del Oriente	ETNOGRAFICO	MANIF. CULTURALES	ETNOGRÁFICO	GRUPO ÉTNICO
36	FCO. DE ORELLANA	INES ARANGO	Laguna de Noneno	LAGUNA	SITIOS NATURALES	AMB. LACUSTRES	LAGUNA
37	FCO. DE ORELLANA	INES ARANGO	Comunidad Waorani Ñoñeno	ETNOGRAFICO	MANIFESTACIONES CULTURALES	ETNOGRÁFICO	GRUPO ÉTNICO
38	FCO. DE ORELLANA	FRANCISCO DE ORELLANA	Comunidad Shuar Charapa	ETNOGRAFICO	MANIFESTACIONES CULTURALES	ETNOGRÁFICO	GRUPO ÉTNICO
39	FCO. DE ORELLANA	FRANCISCO DE ORELLANA	Río Napo	RÍO	SITIOS NATURALES	RIOS	RÍO
40	FCO. DE ORELLANA	FRANCISCO DE ORELLANA	Río Payamino	RÍO	SITIOS NATURALES	RIOS	RÍO
41	FCO. DE ORELLANA	FRANCISCO DE ORELLANA	Río Samona	RÍO	SITIOS NATURALES	RIOS	RÍO
42	FCO. DE ORELLANA	FRANCISCO DE ORELLANA	Ciudad del Coca	CIUDAD	MANIFESTACIONES CULTURALES	HISTORICAS	CIUDADES
43	FCO. DE ORELLANA	FRANCISCO DE ORELLANA	Feria Indígena Ciudad del Coca	FERIAS	MANIFESTACIONES CULTURALES	EVENTOS PROGRAMADOS	FERIA
44	FCO. DE ORELLANA	FRANCISCO DE ORELLANA	Iglesia de la Ciudad del Coca	IGLESIA	MANIFESTACIONES CULTURALES	HISTORICAS	ARQUITECTURA RELIGIOSA
45	FCO. DE ORELLANA	FRANCISCO DE ORELLANA	Jardín Botánico Ushuyura	JARDIN BOTANICO	MANIFESTACIONES CULTURALES	REALIZACIONES TEC. Y CIENTIF.	JARDIN BOTÁNICO
46	FCO. DE ORELLANA	FRANCISCO DE ORELLANA	Vicariato de Aguarico	VICARIATO	MANIFESTACIONES CULTURALES	HISTORICAS	ARQUITECTURA RELIGIOSA

47	LORETO	San Vicente de Huaticocha	Cascada Lluvia Pakcha Hijo	CASCADA	SITIOS NATURALES	RIOS	CASCADA
48	LORETO	San Vicente de Huaticocha	Cascada Lluvia Pakcha Papa	CASCADA	SITIOS NATURALES	RIOS	CASCADA
49	LORETO	San Vicente de Huaticocha	Cascada Los Chorongos	CASCADA	SITIOS NATURALES	RIOS	CASCADA
50	LORETO	San Vicente de Huaticocha	Cascada Manto de la Dama	CASCADA	SITIOS NATURALES	RIOS	CASCADA
51	LORETO	San Vicente de Huaticocha	Cascada Nido de las Loras	CASCADA	SITIOS NATURALES	RIOS	CASCADA
52	LORETO	San Vicente de Huaticocha	Caverna Milagro de Dios	CAVERNA	SITIOS NATURALES	FENÓMENOS ESPELEOLÓGICOS	CAVERNA
53	LORETO	San Vicente de Huaticocha	Caverna Tugshiyacu	CAVERNA	SITIOS NATURALES	FENÓMENOS ESPELEOLÓGICOS	CAVERNA
54	LORETO	San Vicente de Huaticocha	Caverna Refugio de las Guantas	CAVERNA	SITIOS NATURALES	FENÓMENOS ESPELEOLÓGICOS	CAVERNA
55	LORETO	San Vicente de Huaticocha	Cerro Galeras	MONTAÑAS	SITIOS NATURALES	MONTAÑAS	COLINAS
56	LORETO	San Vicente de Huaticocha					
57	LORETO	San Vicente de Huaticocha	Fenómenos Geológico	FÓSILES	SITIOS NATURALES	FENÓMENO GEOLOGICO	FÓSIL
58	LORETO	San Vicente de Huaticocha	Mirador Volcán Sumaco	MONTAÑAS	SITIOS NATURALES	MONTAÑAS	COLINAS
59	LORETO	San Vicente de Huaticocha	Parque Nacional Sumaco Napo Galeras	AREA PROTEGIDA	SITIOS NATURALES	SISTEMA DE AREAS PROTEGIDAS	PARQUE NACIONAL
60	LORETO	San Vicente de Huaticocha	Petroglifos Pasourco	PETROGLIFOS	MANIFESTACIONES CULTURALES	HISTORICAS	PETROGLIFOS
61	LORETO	San Vicente de Huaticocha	Reserva Ecológica Privada Flor de Pasourco	BOSQUE	SITIOS NATURALES	BOSQUE	CEJA DE SELVA ORIENTAL
62	LORETO	San Vicente de Huaticocha	Volcán Sumaco	VOLCAN	SITIOS NATURALES	MONTAÑAS	VOLCÁN
63	LORETO	Avila Huiruno	Saladero de Loros y Guantas	SALADERO	SITIOS NATURALES	RESERVA	SALADERO
64	LORETO	Avila Huiruno	Comunidad Kichwa Araque	COMUNIDAD INDIGENA	MANIFESTACIONES CULTURALES	ETNOGRÁFICO	GRUPO ÉTNICO
65	LORETO	Avila Huiruno	Comunidad Kichwa Ruco Avila	COMUNIDAD INDIGENA	MANIFESTACIONES CULTURALES	ETNOGRÁFICO	GRUPO ÉTNICO
66	LORETO	San José de Dahuano	Cascada Mariposa	CASCADA	SITIOS NATURALES	RIOS	CASCADA
67	LORETO	San José de Dahuano	Comunidad Kichwa Carashino	COMUNIDAD INDIGENA	MANIFESTACIONES CULTURALES	ETNOGRÁFICO	GRUPO ÉTNICO
68	LORETO	San José de Dahuano	Comunidad Kichwa Santa Rosa de Arapino	COMUNIDAD INDIGENA	MANIFESTACIONES CULTURALES	ETNOGRÁFICO	GRUPO ÉTNICO
69	LORETO	San José de Dahuano	Comunidad Kichwa Zarayacu y Rumiyaku	COMUNIDAD INDIGENA	MANIFESTACIONES CULTURALES	ETNOGRÁFICO	GRUPO ÉTNICO
70	LORETO	San José de Payamino	Petroglifos Campo Alegre I	PETROGLIFOS	MANIFESTACIONES CULTURALES	HISTORICAS	PETROGLIFOS
71	LORETO	San José de Payamino	Petroglifos Campo Alegre II	PETROGLIFOS	MANIFESTACIONES CULTURALES	HISTORICAS	PETROGLIFOS
72	LORETO	San José de Payamino	Petroglifos Campo Alegre III	PETROGLIFOS	MANIFESTACIONES CULTURALES	HISTORICAS	PETROGLIFOS
73	LORETO	Loreto	Artesanías Imag	ARTESANÍAS	MANIFESTACIONES CULTURALES	ETNOGRÁFICO	ARTESANÍAS
74	JOYA DE LOS SACHAS	3 de noviembre	Cascada de las Conchas	CASCADA	SITIOS NATURALES	RIOS	CASCADA
75	JOYA DE LOS SACHAS	3 de noviembre	Cascada Saladero de los Loros	CASCADA	SITIOS NATURALES	RIOS	CASCADA
76	JOYA DE LOS SACHAS	3 de noviembre	Laguna El Chamanal	LAGUNA	SITIOS NATURALES	AMB. LACUSTRES	LAGUNA
77	JOYA DE LOS SACHAS	San Pedro	Lago San Pedro	LAGO	SITIOS NATURALES	AMB. LACUSTRES	LAGO
78	JOYA DE LOS SACHAS	San Sebastian del Coca	Lago Verde	LAGO	SITIOS NATURALES	AMB. LACUSTRES	LAGO
79	JOYA DE LOS SACHAS	San Sebastian del Coca	Laguna La Democracia	LAGUNA	SITIOS NATURALES	AMB. LACUSTRES	LAGUNA
80	JOYA DE LOS SACHAS	San Sebastian del Coca	Lagunas Pre-cooperativa 24 de julio	LAGUNA	SITIOS NATURALES	AMB. LACUSTRES	LAGUNA
81	JOYA DE LOS SACHAS	Rumipamaba	Piedra Grande	SITIO ARQUEOLÓG.	MANIFESTACIONES CULTURALES	HISTORICAS	SITIOS ARQUEOLÓG.
82	JOYA DE LOS SACHAS	Pompeya	Museo del Centro de Investigaciones Culturales de la Amazonía Ecuatoriana (CICAME)	MUSEO	MANIFESTACIONES CULTURALES	HISTORICAS	MUSEO
83	JOYA DE LOS SACHAS	San Carlos	Finca Esperanza del Mañana	FINCA	MANIFESTACIONES CULTURALES	REALIZ. TEC. Y CIENTIF.	EXPLOTACIONES AGROPECUARIAS
84	JOYA DE LOS SACHAS	Enokanki	Centro Botánico Kaum	JARDIN BOTANICO	MANIFESTACIONES CULTURALES	REALIZ. TEC. Y CIENTIF.	JARDIN BOTÁNICO
85	JOYA DE LOS SACHAS	La Joya de los Sachas	La Macareña	ARROYO	SITIOS NATURALES	RIOS	RIACHUELO O ARROYO
86	JOYA DE LOS SACHAS	La Joya de los Sachas	El Desafío de la Selva	EVENTOS DEPORTIVOS	MANIFESTACIONES CULTURALES	ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS	EVENTOS DEPORTIVOS
87	JOYA DE LOS SACHAS	La Joya de los Sachas	Finca Agroecológica Simón Bolívar	FINCA	MANIFESTACIONES CULTURALES	REALIZ. TEC. Y CIENTIF.	EXPLOTACIONES AGROPECUARIAS
88	JOYA DE LOS SACHAS	La Joya de los Sachas	Museo Arqueológico Sr. Torres	MUSEO	MANIFESTACIONES CULTURALES	HISTORICAS	MUSEO ARQUEOLÓGICO
89	JOYA DE LOS SACHAS	La Joya de los Sachas	Complejo Turístico Yanayacu	COMPLEJO TURISTICO	MANIFESTACIONES CULTURALES	REALIZ. TEC. Y CIENTIF.	OBRAS TÉCNICAS

Fuente: Mintur, 2008.

ANEXO 2: ASOCIACIÓN DE MUJERES KURI MUYU

Entrada a la Asociación, vista desde el Río Napo



Chonta Rucu Huasi o Casa de Danza



Réplica de Casa Típica o Maloca



Tienda de Artesanías



ANEXO 3: COMUNIDAD KICHWA AÑANGU

Escuela "Vicente Mamallacta"



ANEXO 4: FICHA TÉCNICA MUJERES ASOCIACIÓN "KURI MUYU"

ENCUESTA MUJERES KURI MUYU											
	NOMBRE	APELLIDO	EDAD	ESTADO CIVIL	HIJOS	LUGAR DE NACIMIENTO	NIVEL DE EDUCACION	AREAS EN LAS QUE TRABAJA	RESPONSABILIDADES	CUANTO TIEMPO TRABAJA	HA TRABAJADO EN TURISMO
1	Judith Yajaira	Aguinda Cerda	22	Unión Libre		Napo, Tena, Misahualli	Básica	Danza, Guianza	Bailar, Guiar	4	no
2	Antonía Sebastiana	Aguinda Grefa	68	Viuda	4	Napo, Tena, Tena	Ninguna	Danza	DANZA, Artesanías	4	no
3	Violeta Aida	Aguinda Pisango	45	Casada	10	Napo, Tena, Ahuano	Básica	Artesanías, Danza, Guianza	Artesanías, Cantar, Bailar, Guiar	4	Sí
4	Virginia Elena	Andi Grefa	60	Viuda	13	Napo, Tena, Tena	Básica	Guianza, Danza, Instrumentos	Guiar, Bailar, Instrumento	3	Sí (Napowidilfecenter en áreas de camarería y Guía de YKL)
5	Carmela Sara	Andi Grefa	51	Casada	7	Napo, Tena, Tena	Básica	Instrumentos	Instrumentos	3	No
6	Maribel Mercedes	Cerda Grefa	35	Unión Libre	6	Napo, Tena, Puerto Napo	Básica	Cantante, Danza, Guianza	Cantar, Bailar, Guiar	4	no
7	Julia Midia	Cerda Grefa	48	Casada	9	Napo, Tena, Puerto Napo	Básica	Artesanías, Guianza, Danza, Cantante, Instrumentos	Artesanías, Cantar, Bailar, Guiar	4	no
8	Silvia Guadalupe	Cerda Grefa	30	Casada	5	Napo, Tena, Tena	Básica	Guianza, Danza	Guiar, Bailar, Artesanías	4	no
9	Enma Laura	Cerda Grefa	42	Casada	5	Napo, Tena, Puerto Napo	Básica	Artesanías, Guianza, Danza	Guiar, Bailar, Artesanías	4	Sí
10	Lida Lola	Grefa Grefa	26	Casada	3	Napo, Tena, Tena	Básica	Danza	Bailar	3	Sí
11	Elena Julia	Cerda Tanguila	22	Soltera	1	Napo, Tena, Misahualli	Básica	Danza	Bailar, Guiar	4	No
12	Kerly Edith	Grefa Gutierrez	23	Casada	1	Orellana, Fco de Orellana, Pto. Fco de Orellana	Bachiller	Danza, Guianza	Bailar, Guiar	4	No
13	Maruja Catalina	Grefa Licuy	66	Casada	8	Napo, Tena, Puerto Napo	Ninguna	Artesanías, Instrumentos	Tocar, hacer artesanías	4	no
14	Indira Sandra	Grefa Yumbo	21	Unión Libre	4	Orellana, Fco de Orellana, Pto. Fco de Orellana	Básica	Danza, Guianza, Artesanías	Bailar, Guiar	4	no
15	Llanet d Noemi	Gutierrez Andi	44	Viuda	3	Orellana, Fco de Orellana, Pto. Fco de Orellana	Ninguna	Danza	Bailar	4	No
16	Elisa Cristina	Simbaña Yumbo	23	Unión Libre	2	Napo, Tena, Misahualli	Básica	Guianza, Danza	Artesanías, Bailar, Guiar	4	Sí (Napowidilfecenter en áreas de camarería y mesera)
17	María Jacinta	Mamallacta Grefa	61	Casada	10	Napo, Tena, Puerto Napo	Ninguna	Artesanías, Instrumentos	Artesanías, Instrumentos	4	no
18	Daila Marisela	Rivadeneira Tapuy	25	Soltera	3	Napo, Tena, Misahualli	Bachiller	Danza	Bailar, Guiar	4	No
19	Silvana Beatriz	Tangay Yumbo	23	Casada	1	Orellana	Bachiller	Artesanías, Guianza, Danza, Cantante, Instrumentos	Artesanías, Cantar, Bailar, Guiar	3	no
20	Martha Marcia	Tapuy Alvarado	46	Casada	4	Napo, Tena, Puerto Napo	Bachiller	Artesanías, Ventas, Cantante, Guianza	Presidenta de la Asociación	4	Sí
21	Ximena Graciela	Tapuy Grefa	33	Casada	4	Napo, Tena, Chontapunta	Básica	Guianza, Danza	Bailar, Guiar	4	Sí (Napowidilfecenter en áreas de camarería y posillería y Posillería y Cocina en YKL)
22	Martina Jacinta	Yumbo Cerda	53	Casada	13	Napo, Tena, Ahuano	Básica	Guianza, Danza, Cantante	Cantar, Bailar, Guiar	4	Sí (Napowidilfecenter en áreas de jardines y camarería por 5 años)
23	María Gladys	Yumbo Mamallacta	27	Unión Libre	3	Napo	Bachiller	Cantante, Danza, Guianza	Gerente de la Asociación	3	Sí
24	Silvia Melida	Tanguila Chimbo	23	Unión Libre	4	Orellana, Loreto	Básica	Artesanías, Danza, Guianza	Bailar, Guiar	4	no
25	Lidia Alicia	Tanguila Tapuy	43	Casada	3	Napo, Tena, Tena	Básica	Artesanías, Ventas, Cantante, Guianza	Encargada de las Artesanías, Guianza, Limpieza, Tesorera	4	no
26	Eva Amada	Yumbo Mamallacta	40	Casada	6	Napo, Tena, Misahualli	Básica	Danza, Cantante	Bailar, Cantar, Ventas	4	no
27	Flora Ernestina	Yumbo Mamallacta	34	Soltera	1	Napo, Tena, Misahualli	Básica	Danza, Guianza, Artesanías	Bailar, Guiar	4	No

**ANEXO 5: ENCUESTA EN-LÍNEA ACERCA DEL SERVICIO DE “KURI MUYU”
PARA LOS VISITANTES DE ESTE CENTRO**

THE KURI MUYU ASSOCIATION SURVEY

This survey aims to collect information about the service offered by the Kichwa Women of “The Kuri Muyu Association”, in order to instigate a training program in tourism and customer service.

Thanks for your feedback and we appreciate your honesty when answering questions.

Researcher: Magdalena Félix. PUCE. 2014

**Obligatorio*

Personal Information

Age: *

Nationality: *

Gender: *
 Male
 Female

Occupation: *

Travel companions: *
 Family
 Friends
 Couple
 Alone

Trip motivation: *
 Business
 Pleasure
 Education
 Health
 Connect with Nature
 Other

Other

The Kuri Muyu Association

1. Overall, how satisfied were you with the service offered by the women of the Kuri Muyu Association? *

- Extremely satisfied
- Very satisfied
- Moderately satisfied
- Slightly satisfied
- Not at all satisfied

2. In your opinion, how were the tourist facilities within the Kuri Muyu Association: *

Concerning to the infrastructure

- Extremely good
- Very good
- Moderately good
- Slightly good
- Not at all good

3. How do you think the tourist facilities and the service offered by the Women of the Kuri Muyu Association can be improved? *

4. Which of the exhibitions did you enjoy the most? *

Rate from 1 to 3 (1 being the highest and 3 being the lowest)

	1	2	3
Traditional dancing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Replica of a Kichwa House	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Handicraft Store	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. In order of priority, please rate the areas that the women of the "Kuri Association" should be trained in to improve their service? *

Rate from 1 to 6 (1 being the highest priority and 6 being the lowest priority)

	1	2	3	4	5	6
Guiding	1	1	1	1	1	1
Interpretation	1	1	1	1	1	1
Customer Service	1	1	1	1	1	1
Kichwa Culture	1	1	1	1	1	1
English	1	1	1	1	1	1
Sales	1	1	1	1	1	1

Other areas to be trained in?

6. Which additional activities do you suggest to be implemented at the Kuri Muyu Association? *

- Traditional food preparation
- Demonstration of the local products
- Demonstration of medicinal plants and their cultivation
- Hunting techniques
- Production of ceramics
- Production of handicrafts

Other suggestions

7. Did you consider the visit to the Cultural Center Kuri Muyu important to your experience in the jungle? *

- Yes
- No

Why?

8. Do you have further comments or suggestions regarding the services offered by the Kuri Muyu Association or ideas for future training programs?

Thank you for your time in filling out this surveyry :)



ANEXO 6: MATRIZ DE OBSERVACIÓN DE CAMPO

OBSERVACIÓN DE CAMPO					
ASOCIACIÓN DE MUJERES "KURI MUYU"					
CAPACITADOR:					
FECHA:					
NOMBRE DE LA GUÍA:					
Instrucciones: Marcar con una X la respuesta que usted considera correcta y si existiese algún comentario extra, anotarlo en el recuadro de observaciones adicionales. En el caso del recuadro de gestión de quejas, si no existiesen, favor poner las siglas N/A.					
TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN					OBSERVACIONES ADICIONALES
			SI	NO	
LENGUAJE CORPORAL	MIRADA	Mantiene contacto visual con los visitantes de manera espontánea			
	EXPRESIÓN FACIAL	La expresión facial es relajada y positiva			
	SONRISA	Sonríe constantemente			
	POSTURA CORPORAL	Utiliza posturas abiertas: espalda recta, hombros relajados, pecho abierto y piernas ligeramente abiertas			
	GESTOS	Los gestos son relajados y naturales, conectados con el tema que se está interpretando			
	APARIENCIA PERSONAL	Cuida de su aseo personal, esta correctamente uniformada y peinada			
VOZ	TONO	Varía el tono de voz durante la interpretación			
	VOLUMEN	Utiliza un volumen de voz adecuado, enfatizando ideas a través del mismo			
	VELOCIDAD	Utiliza una velocidad intermedia, ni muy rápido ni muy lento			
	PAUSAS	Realiza una pausa al comenzar, en medio de frases para realzar, después de alguna interrupción y al final			
	VOCALIZACIÓN	Vocaliza claramente y utiliza frases cortas			
MENSAJE	GUIÓN	El guía demuestra que conoce el tema que esta tratando			
		El lenguaje usado es sencillo y de fácil comprensión			
		Utiliza frases cortas			
		El orden gramatical utilizado es correcto			

		Repite y reitera temas importantes			
		Utiliza metáforas, anécdotas personales, chistes, refranes, dichos populares, etc			
		Hace pausas para volver a captar la atención			
		Tiene un estilo propio y espontáneo			
TECNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE					
TECNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE	TIPOS DE CLIENTES	Aplica las técnicas específicas para los diferentes tipos de clientes durante la exposición			
	GESTIÓN DE QUEJAS	Escuchó activamente sin interrumpir?			
		Clarificó y repreguntó?			
		Agradeció y explicó?			
		Pidió disculpas?			
		Solucionó el problema?			
		Dio seguimiento a la queja?			

ANEXO 7: MATRIZ DE EVALUACIÓN PARA LAS GUÍAS NATIVAS DE “KURI MUYU”

Cuestionario del Programa de Capacitación para las Guías de la Asociación “Kuri Muyu”		
Nombre:		
Fecha:		
Objetivo:	El siguiente cuestionario tiene como objetivo calificar el programa de capacitación en interpretación y servicio al cliente. Por favor responder las preguntas con sinceridad.	
Instrucciones:	Marcar con una X la respuesta con la que usted se identifique.	
1. De manera general, ¿el programa de capacitación cumplió con sus expectativas?		
SI	NO	¿Por qué?
2. ¿Considera que los temas tratados en la capacitación son relevantes?		
SI	NO	¿Por qué?

3. ¿Considera que la capacitación fue impartida de manera interesante, sencilla y comprensible?		
SI	NO	¿Por qué?
4. ¿Qué temas adicionales le gustaría que formen parte de la capacitación?		
5. ¿Qué sugerencias cree usted podrían ayudar a mejorar las futuras capacitaciones?		

ANEXO 8: MATRIZ DE EVALUACIÓN PARA LOS GUÍAS NATURALISTAS

CUESTIONARIO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS GUÍAS NATURALISTAS					
GUÍA NATURALISTA:					
GUÍA NATIVA:					
FECHA:					
El siguiente cuestionario tiene como objetivo calificar el desempeño de las guías nativas de “Kuri Muyu” después de haber recibido la capacitación en interpretación y servicio al cliente. Por favor responder las preguntas con sinceridad.					
Instrucciones: Marcar con una X la respuesta que usted considera correcta y si existiese algún comentario extra, anotarlo en el recuadro de observaciones adicionales. En el caso del recuadro de gestión de quejas, si no existiesen, favor poner las siglas N/A.					
TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN			SI	NO	OBSERVACIONES ADICIONALES
LENGUAJE CORPORAL	MIRADA	Mantiene contacto visual con los visitantes de manera espontánea			
	EXPRESIÓN FACIAL	La expresión facial es relajada y positiva			
	SONRISA	Sonríe constantemente			
	POSTURA CORPORAL	Utiliza posturas abiertas: espalda recta, hombros relajados, pecho abierto y piernas ligeramente abiertas			
	GESTOS	Los gestos son relajados y naturales, conectados con el tema que se está interpretando			

	APARIENCIA PERSONAL	Cuida de su aseo personal, esta correctamente uniformada y peinada			
VOZ	TONO	Varía el tono de voz durante la interpretación			
	VOLUMEN	Utiliza un volumen de voz adecuado, enfatizando ideas a través del mismo			
	VELOCIDAD	Utiliza una velocidad intermedia, ni muy rápido ni muy lento			
	PAUSAS	Realiza una pausa al comenzar, en medio de frases para realzar, después de alguna interrupción y al final			
	VOCALIZACIÓN	Vocaliza claramente y utiliza frases cortas			
MENSAJE	GUIÓN	El guía demuestra que conoce el tema que esta tratando			
		El lenguaje usado es sencillo y de fácil comprensión			
		Utiliza frases cortas			
		El orden gramatical utilizado es correcto			
		Repite y reitera temas importantes			
		Utiliza metáforas, anécdotas personales, chistes, refranes, dichos populares, etc			
		Hace pausas para volver a captar la atención			
		Tiene un estilo propio y espontáneo			
TÉCNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE					
TECNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE	TIPOS DE CLIENTES	Aplica las técnicas específicas para los diferentes tipos de clientes durante la exposición			
	GESTIÓN DE QUEJAS	Escuchó activamente sin interrumpir?			
		Clarificó y repreguntó?			
		Agradeció y explicó?			
		Pidió disculpas?			
		Solucionó el problema?			
		Dio seguimiento a la queja?			
PREGUNTAS ADICIONALES:					
1. ¿Considera usted que las interpretaciones han mejorado después del programa de capacitación?					
SI	NO	Porqué?			
2. ¿Qué temas adicionales considera usted que se deberían incluir en futuras capacitaciones					

3. ¿Qué sugerencias y recomendaciones daría para mejorar el servicio de “Kuri Muyu”?

ANEXO 9: CUESTIONARIO PARA LOS VISITANTES DEL CENTRO DE INTERPRETACIÓN “KURI MUYU”

Cuestionario del Programa de Capacitación para las Guías de la Asociación “Kuri Muyu”		
Nombre:		
Fecha:		
Objetivo:	El siguiente cuestionario tiene como objetivo calificar el servicio ofrecido por las mujeres de “Kuri Muyu”. Por favor responder las preguntas con sinceridad.	
Instrucciones:	Marcar con una X la respuesta con la que usted se identifique.	
1. ¿De manera general, el servicio ofrecido en “Kuri Muyu” cumplió con sus expectativas?		
SI	NO	¿Por qué?
2. ¿La interpretación ofrecida por las mujeres fue interesante, clara y dinámica?		
SI	NO	¿Por qué?
3. ¿Qué temas adicionales le gustaría que se incluyan en la interpretación?		
4. ¿Qué sugerencias y recomendaciones daría para mejorar el servicio de “Kuri Muyu”?		