

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE PROYECTOS DE
ECOTURISMO**

Tema:

“La interpretación ecoturística y su incidencia en la satisfacción del servicio de los visitantes de la comunidad 12 de Febrero perteneciente a la parroquia 3 de Noviembre del Cantón Joya de los Sachas Provincia del Napo del año 2010”

Trabajo de Investigación

Previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gerencia de Proyectos de Ecoturismo

Autor: Lcdo. Ángel Hermel Zumba Villarroel

Director: Ing. Mg. Diego Melo Fiallos

Ambato – Ecuador
2011

Al Consejo de Posgrado de la UTA

El tribunal receptor de la defensa del trabajo de investigación con el tema: LA INTERPRETACIÓN ECOTURISTICA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCION DEL SERVICIO DE LOS VISITANTES DE LA COMUNIDAD 12 DE FEBRERO PERTENECIENTE A LA PARROQUIA 3 DE NOVIEMBRE DEL CANTON JOYA DE LOS SACHAS PROVINCIA DEL NAPO DEL AÑO 2010, presentado por: Lcdo. Ángel Hermel Zumba Villarroel y conformada por: Dr. Mg. Héctor Silva Escobar, Dr. Mg. Marcelo Núñez Espinoza, Lcda. Mg. Noemy Gaviño Ortiz, Miembros del Tribunal Ing. Mg. Diego Melo Fiallos, Director del Trabajo de investigación y presidido por Dr. José Romero, Presidente del Tribunal, Ing.Mg. Juan Garcés Chávez, Director del CEPOS – UTA, una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de investigación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Dr. José Romero

Presidente del Tribunal de Defensa

Ing. Mg. Juan Garcés Chávez

DIRECTOR CEPOS

Ing.Mg.Diego Melo Fiallos
Director del Trabajo de Investigación

Dr.Mg.Héctor Silva Escobar
Miembro del Tribunal

Dr.Mg.Marcelo Núñez Espinoza
Miembro del Tribunal

Lcda.Mg.Noemy Gaviño Ortiz
Miembro del Tribunal

AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema “LA INTERPRETACION ECOTURISTICA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE LOS VISITANTES DE LA COMUNIDAD 12 DE FEBRERO PERTENECIENTE A LA PARROQUIA 3 DE NOVIEMBRE DEL CANTON JOYA DE LOS SACHAS PROVINCIA DEL NAPO DEL AÑO 2010” nos corresponde exclusivamente a Lcdo. Ángel Hermel Zumba Villarroel Autor y de Ing. Mg. Diego Melo Fiallos, Director del Trabajo de investigación, y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.

Lcdo. Ángel Hermel Zumba Villarroel
Autor

Ing. Mg. Diego Melo Fiallos
Director

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Lcdo. Ángel Hermel Zumba Villarroel

DEDICATORIA

Deseo dedicar la realización del presente trabajo Especial de Grado, en primer lugar a Dios y a mi familia, pilares y luz en el camino recorrido, apoyo incondicional en los momentos de dificultad; y por la fe depositada en la consecución de una nueva meta.

A mis padres modelos de ejemplo en mi vida, por acompañarme en cada decisión con sus palabras, su apoyo y guía constante.

También dedico el logro de esta meta a todas aquellas personas que me brindaron su amistad incondicional en los buenos momentos y en los momentos difíciles y con ellos alcanzar una nueva meta.

Finalmente dedico este logro a todas aquellas personas que desean superarse y progresar en todos los aspectos de la vida, que con su esfuerzo y constancia trazan nuevos caminos contribuyendo con el desarrollo de nuestro país, demostrando que con perseverancia y sacrificio ninguna meta es inalcanzable.

AGRADECIMIENTO

Primeramente doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para terminar estos estudios de maestría.

Agradezco también la confianza y el apoyo de mis padres y hermanos, porque han contribuido positivamente para llevar a cabo esta difícil jornada.

A todos los maestros que me asesoraron, porque cada uno, con sus valiosas aportaciones, ayudaron a crecer como persona y como profesionista.

A mis compañeros profesores del centro de trabajo en el que laboro, por su comprensión y cariño y por la gran calidad humana que me han demostrado con una actitud de respeto.

Finalmente, agradezco a mis compañeros de grupo, porque la constante comunicación con ellos ha contribuido en gran medida a transformar y mejorar mi forma de actuar en mi trabajo, especialmente a aquellos que me brindaron cariño, comprensión y apoyo, dándome con ello, momentos muy gratos.

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Página

CAPITULO I EL PROBLEMA

| | |
|--|---|
| 1.1.Tema | 1 |
| 1.2. Planteamiento del problema | 1 |
| 1.2.1. Contextualización del problema | 1 |
| 1.2.2. Análisis crítico | 4 |
| 1.2.3. Prognosis | 6 |
| 1.2.4. Formulación del problema | 7 |
| 1.2.5. Interrogantes | 7 |
| 1.2.6. Delimitación del problema | 7 |
| 1.3.Justificación | 8 |
| 1.4.Objetivos | 9 |
| 1.4.1. Objetivo General | 9 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos | 9 |

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

| | |
|--|----|
| 2.1.Antecedentes investigativos | 10 |
| 2.2.Fundamentación filosófica | 11 |
| 2.3.Fundamentación legal | 12 |
| 2.4.Categorías fundamentales | 14 |
| 2.4.1. Fundamentación variable dependiente | 15 |
| 2.4.2. Fundamentación variable independiente | 27 |
| 2.5.Hipótesis | 38 |
| 2.6.Señalamiento de Variables | 38 |

CAPITULO III METODOLOGÍA

| | |
|---|----|
| 3.1.Enfoque | 39 |
| 3.2.Modalidad de la Investigación | 39 |
| 3.3.Tipo de Investigación | 40 |
| 3.4.Población y Muestra | 40 |
| 3.5.Operacionalización de variables | 41 |
| 3.6.Plan de recolección de información | 43 |
| 3.7.Plan de procesamiento de la información | 44 |

CAPITULO IV
ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

| | |
|---|----|
| 4.1. Análisis de resultados | 45 |
| 4.2. Verificación de la hipótesis | 51 |
| 4.2.1. Planteamiento de la hipótesis | 51 |
| 4.2.2. Selección del nivel de significación | 51 |
| 4.2.3. Descripción de la población | 51 |
| 4.2.4. Especificación de lo estadístico | 52 |
| 4.2.5. Especificación de las regiones de aceptación y rechazo | 52 |
| 4.2.6. Recolección de datos y cálculo de lo estadístico | 53 |

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | |
|-----------------------|----|
| Conclusiones | 55 |
| Recomendaciones | 57 |

CAPITULO VI
PROPUESTA

| | |
|---|----|
| 6.1. Datos Informativos | 58 |
| 6.2. Antecedentes de la propuesta | 59 |
| 6.3. Justificación | 60 |
| 6.4. Objetivos de la propuesta | 62 |
| 6.5. Análisis de factibilidad | 62 |
| 6.6. Fundamentación teórica | 63 |
| 6.7. Metodología | 64 |
| 6.8. Administración | 90 |
| 6.9. Previsión de la evaluación | 91 |
| MATERIALES DE REFERENCIA | 93 |
| BIBLIOGRAFIA | 94 |
| ANEXOS | 95 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tipos de turismos y de productos que oferta el Ecuador | 16 |
| Operacionalización de variables | |
| Variable Independiente: Interpretación Eco turística | 41 |
| Variable Dependiente: Satisfacción del servicio | 42 |
| Plan de recolección de información | 43 |
| Análisis e Interpretación de Resultados | |
| Pregunta 1 | 45 |
| Pregunta 2 | 46 |
| Pregunta 3 | 47 |
| Pregunta 4 | 48 |
| Pregunta 5 | 49 |
| Pregunta 6 | 50 |
| Descripción de la población | 51 |
| Especificación de lo estadístico | 52 |
| Especificación de las regiones de aceptación y rechazo | 52 |
| Recolección de datos y cálculo de lo estadístico | 53 |
| Factibilidad económica | 63 |
| Diseño y construcción de señalética (Interpretación) | 81 |
| Administración | 90 |

INDICE DE GRAFICOS

| | |
|--|----|
| ANÁLISIS CRÍTICO | 4 |
| Categorías fundamentales | 14 |
| Pregunta 1 | 45 |
| Pregunta 2 | 46 |
| Pregunta 3 | 47 |
| Pregunta 4 | 48 |
| Pregunta 5 | 49 |
| Pregunta 6 | 50 |
| Recolección de datos y cálculo de lo estadístico | 54 |

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
MAESTRIA EN GERENCIA DE PROYECTOS DE ECOTURISMO**

TEMA: “LA INTERPRETACIÓN ECOTURISTICA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE LOS VISITANTES DE LA COMUNIDAD 12 DE FEBRERO PERTENECIENTE A LA PARROQUIA 3 DE NOVIEMBRE DEL CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS PROVINCIA DEL NAPO DEL AÑO 2010 ”

Autor: Lcdo. Ángel Hermel Zumba Villarroel

Director: Ing. Mg. Diego Melo Fiallos

RESUMEN EJECUTIVO

“LA INTERPRETACIÓN ECOTURÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE LOS VISITANTES DE LA COMUNIDAD 12 DE FEBRERO PERTENECIENTE A LA PARROQUIA 3 DE NOVIEMBRE DEL CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS PROVINCIA DEL NAPO DEL AÑO 2010”

El presente proyecto de investigación trata sobre el tema: “La Interpretación Eco turística y su incidencia en la Satisfacción del Servicio a los visitantes de la comunidad 12 de Febrero perteneciente a la parroquia 3 de Noviembre del cantón Joya de los Sachas provincia del Napo del año 2010” y que tiene como problema central la deficiente interpretación ecoturística que garantice la satisfacción en el servicio a los visitantes de la comunidad. La técnica que posibilitará la recopilación de la información será la encuesta realizada a los Jefes de Familia de la comunidad 12 de Febrero, y para verificar la hipótesis formulada se utilizará el método científico-estadístico.

Los costos de la presente investigación serán cubiertos por el investigador, brindando como producto final de la investigación una propuesta de construcción de un centro de interpretación eco turística, utilizando materiales y técnicas vernáculos y sostenibles. Dicho centro de ser ejecutado será costado por fuentes propias de la comunidad y externas.

Las conclusiones y recomendaciones en la presente investigación serán socializadas con la comunidad, explicando que el objetivo fundamental de la presente investigación es dinamizar el turismo y ecoturismo mediante la implementación de un centro de interpretación eco turística como actividad inicial para la comunidad.

Al mismo tiempo la realización de esta propuesta metodológica promoverá el ecoturismo, y se concebirá, como un ejemplo de manejo sostenible, por su atractivo natural y por el modelo metodológico basado en el uso de materiales amigables con el entorno natural.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
CENTER FOR POSTGRADUATE STUDIES
COLLEGE OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION
MASTERS IN ECOTOURISM PROJECT DESIGN

EXECUTIVE SUMMARY

“THE ECOTOURISTIC INTERPRETATION AND ITS INFLUENCE IN SERVICE SATISFACTION AMONG VISITORS TO THE 12 DE FEBRERO COMMUNITY BELONGING TO THE 3 DE NOVIEMBRE PARRISH, NAPO PROVINCE YEAR 2010”.

The present research project is about the theme: “Ecotourism interpretation and its influence in service satisfaction among visitors to the 12 de Febrero community, belonging to the 3 de Noviembre parrish, Napo province, the year 2010” and presents as a central problem a deficiency of ecotourism interpretation which would guarantee the satisfaction of visitors to the community.

The technique of information collection is a survey among heads of family from the 12 de Febrero community, which was given in order to verify the proposed hypothesis through a scientific-statistical method.

The cost of the present research shall be covered by the researcher; the final research project offering shall be a proposal for the construction of an ecotourism interpretation center, using native and sustainable materials and techniques. Said center will be covered in cost by both community and external funds.

The conclusions and recommendations in the present research will be socialized within the community, explaining that the fundamental objective of the present research is to make tourism and ecotourism more dynamic through the implementation of an ecotourism interpretation center as an initial activity for the community.

At the same time, the completion of this methodological proposal will promote ecotourism and will nourish, as a model of sustainable management, ecotourism’s natural attraction and a methodological model based upon the use of materials which are friendly to the natural environment.

INTRODUCCION

En nuestro país existen una gran cantidad de recursos naturales que podrían llegar a ser atractivos turísticos de gran valía; pero es necesario potencializar y dinamizar la actividad turística de manera sostenible y estructurada.

Para esto se ha planteado como objetivos Específicos: Diagnosticar el nivel de satisfacción de los visitantes de la comunidad, identificar la realidad de la interpretación eco turística actual, y establecer una propuesta que permita potenciar el ecoturismo, mediante una correcta interpretación, que permita satisfacer las expectativas de los turistas que visiten a la comunidad.

Por ende las temáticas que cubre la presente investigación son:

I. Capítulo, se refiere al planteamiento del problema en la que se destaca la problemática referente a la deficiente interpretación eco turística.

II. Capítulo, se considera el marco teórico y se mencionan los contenidos y los temas, debidamente analizados; así como los términos relevantes sobre interpretación eco turística y satisfacción del servicio.

III. Capítulo, aquí se destacan los procedimientos metodológicos más sobresalientes. La presente investigación será, por los objetivos: Aplicada, por el alcance: Descriptiva, por el lugar: Bibliográfica y de Campo por la naturaleza: de acción, puesto que está orientada a la producción de cambios

IV. Capítulo, en este se destacan los resultados y el análisis de la aplicación de las encuestas a los jefes de familia de la comunidad, también se muestra la tabulación y la interpretación de los datos orientados a la comprobación de la hipótesis.

V. Capítulo: Conclusiones y Recomendaciones

VI. Capítulo: Propuesta para satisfacer las expectativas de los visitantes con respecto a interpretación eco turística: “Implementación de un centro de interpretación eco turística en la comunidad 12 de Febrero, perteneciente a la Parroquia 3 de Noviembre, Cantón Joya de los Sachas, provincia del Napo”

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

“LA INTERPRETACIÓN ECOTURÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE LOS VISITANTES DE LA COMUNIDAD 12 DE FEBRERO PERTENECIENTE A LA PARROQUIA 3 DE NOVIEMBRE DEL CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS PROVINCIA DEL NAPO DEL AÑO 2010”

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización del problema

Como parte fundamental de la contextualización del problema es vital decir que la interpretación dentro de la gran gama de actividades ecoturísticas dirigidas a los turistas se considera en la mayoría de los casos elemento clave en el desarrollo de un producto ecoturístico que garantiza un valor añadido y una mayor satisfacción de los turistas; en vista de que la interpretación de un escenario previo a su recorrido o post visita ayuda al correcto entendimiento de las normas a seguirse durante el recorrido y principalmente al aprendizaje indeleble de los elementos visitados.

La interpretación ayuda a que mediante representaciones gráficas, auditivas y experimentales, los lugares de interés se queden impregnados en los sentidos del visitante, logrando una gran satisfacción de interacción que permitirá al atractivo

ecoturístico ser conocido por más personas al ser difundido por los ecoturistas asiduos.

En el Ecuador mediante diversas estrategias, se prevé un incremento en la demanda del ecoturismo gracias a la concientización de las autoridades pertinentes al enfatizar que el ecoturismo involucra aprender cuando se viaja mediante la implementación de programas de aprendizaje específico con el uso de actividades que promuevan la interpretación como son la observación y apreciación de vida silvestre, cultura y naturaleza.

Uno de los incisos de la estrategia de ecoturismo en el Ecuador afirma que el implementar metodologías adecuadas de interpretación para las operaciones de ecoturismo, contribuirá (mediante el uso de técnicas interpretativas) a la construcción de la imagen y la identidad nacional como un país con enormes recursos naturales y culturales, convirtiéndose así en uno de los más importantes destinos para el ecoturismo y sus formas asociadas.

El Ecuador dentro de su promoción como país, da a conocer al planeta sus cuatro mundos (Costa, Andes, Amazonía y Región Insular). Pero cabe indicar que la región que más ecoturistas abarca es la Amazonía ecuatoriana, por ser esta el hábitat de diversas especies de flora y fauna, lo que permite ser un atractivo de alto nivel para la práctica del Ecoturismo. Por esta razón la Provincia del Napo, y en específico el Cantón Joya de los Sachas ha intentado dar la importancia que merece la

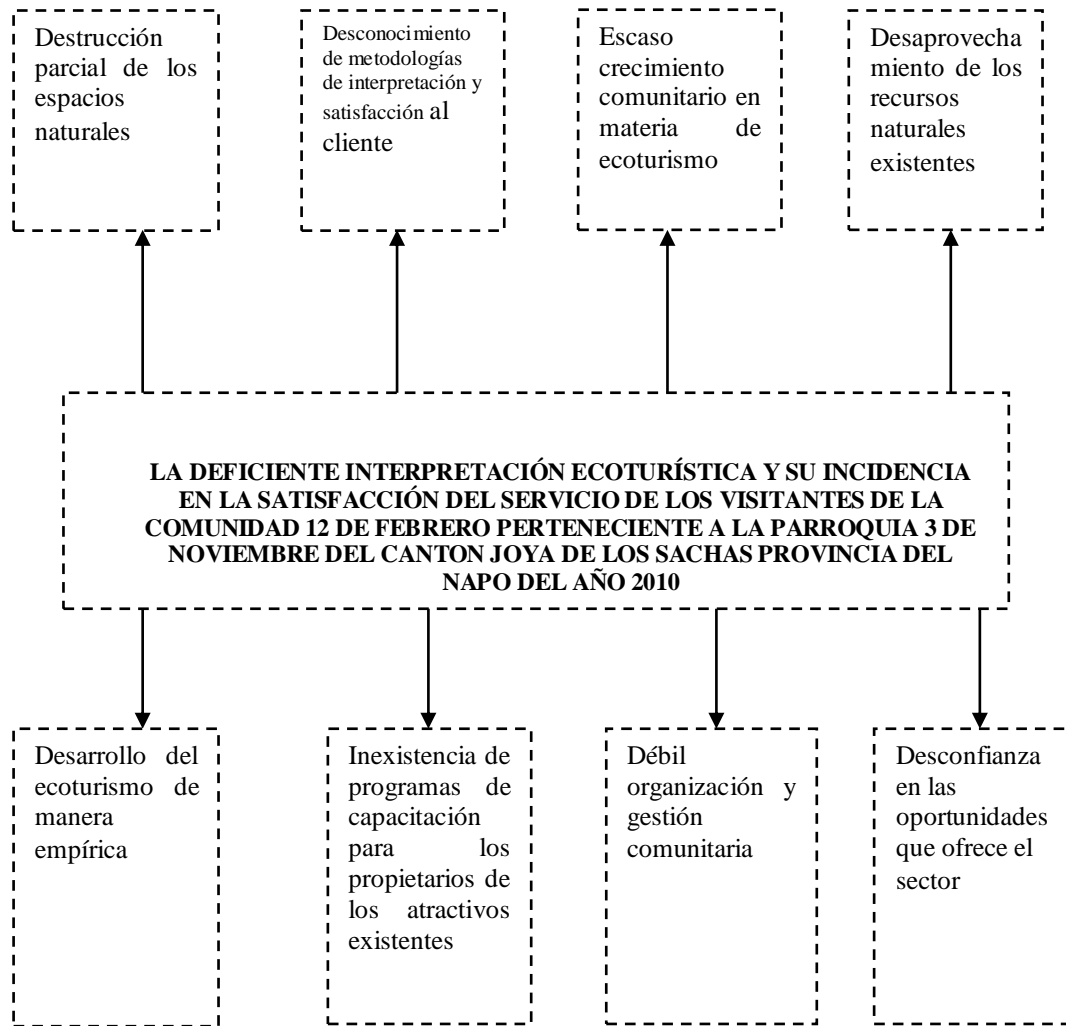
interpretación dentro del desarrollo del Ecoturismo; por medio de la implementación de estrategias que permitan que el ecoturismo a más de ser una actividad de relax y esparcimiento, sea una herramienta que ayude a concienciar a los visitantes de este cantón a conocer más a fondo los ecosistemas existentes en el lugar para de esta manera crear un pensamiento conservacionista después de sus estancia en el lugar. Esto se logrará con la puesta en marcha de adecuadas metodologías de interpretación ecoturística.

1.2.2 Análisis Crítico

Diagrama 1: El problema causas y efectos

Elaborado por: Angel Hermel Zumba Villarroel

EFFECTOS



CAUSAS

Una vez determinado el problema a investigar se ha identificado sus causas y efectos que afectan de manera directa al crecimiento comunitario con respecto al ecoturismo.

Se debe decir que el empirismo es un mal que aqueja a un gran porcentaje de comunidades en todo el Ecuador si dejar de lado a la comunidad 12 de Febrero, la misma que cuenta con algunos atractivos naturales aptos para el desarrollo del Ecoturismo. Dichos atractivos en la actualidad son intervenidos de manera empírica causando en muchos de los casos daños irreversibles a la naturaleza, por el desconocimiento de técnicas apropiadas para no causar impactos ambientales en el sector; entonces si la comunidad desconoce sobre el correcto uso de los atractivos naturales, es casi imposible de que se pueda brindar una correcta interpretación ecoturística.

Es necesario mencionar que la mayoría de atractivos existentes en la zona son particulares; pero esto no implica a que no se pueda acceder a capacitaciones de parte de gobiernos seccionales, pero la gente del lugar desconoce este particular, por lo tanto no existe conocimientos previos para receptar ecoturistas que esperan recibir una interpretación ecoturística de calidad, que vaya a la par con las maravillas naturales que posee la comunidad; de tal manera que el efecto post visita es adverso para la comunidad porque los niveles de satisfacción de los visitantes se mantienen siempre en niveles muy bajos.

Además es vital decir que para que exista avance comunitario en un sector, debe existir una cultura de fortalecimiento continuo de la organización comunitaria; ya que esto permitirá a la comunidad llegar a ser considerada dentro de las estrategias cantonales y provinciales de ecoturismo y turismo. Pero esto ha sido un limitante para la comunidad 12 de Febrero porque no existe unidad entre los propietarios de los diversos atractivos naturales, lo que ha generado resultados negativos en el desarrollo eficaz de la comunidad.

Otro limitante en la consecución de una correcta interpretación ecoturística es la falta de confianza en los elementos intrínsecos de la zona lo que ha generado un desaprovechamiento de las oportunidades que brinda la comunidad para la educación e interacción entre los visitantes y la naturaleza.

1.2.3 Prognosis

Si en el futuro nadie enfrenta el problema sobre la correcta interpretación ecoturística, no se logrará mejorar la calidad de las prácticas de Ecoturismo existentes en la zona; tampoco se alcanzará el desarrollo integral y potencial de la comunidad, lo que causará que no se logre niveles de excelencia ecoturística, y a la postre la insatisfacción de los visitantes hará que exista una disminución considerable de la demanda ecoturística, tendiendo a que la fuerza económica generada por el ecoturismo desaparezca por completo.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo incide la Interpretación Ecoturística en la Satisfacción del servicio a los visitantes de la comunidad 12 de Febrero, perteneciente a la parroquia 3 de Noviembre, Cantón Joya de los Sachas, provincia del Napo, durante el año 2010?

1.2.5 Interrogantes que se enfocarán en el siguiente problema

- ❖ ¿Qué consecuencias generarían las prácticas empíricas del Ecoturismo?
- ❖ ¿Qué nivel de capacitación tienen los comuneros en materia de interpretación y satisfacción al visitante?
- ❖ ¿Cuál es el nivel de organización y gestión comunitaria?
- ❖ ¿Existe auto confianza en que los elementos que posee la comunidad pueden ser oportunidades de desarrollo para la comunidad?

1.2.6 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA:

- **DELIMITACIÓN ESPACIAL:** Comunidad 12 de Febrero, perteneciente a la parroquia 3 de Noviembre, cantón Joya de los Sachas, provincia del Napo
- **DELIMITACIÓN TEMPORAL:** Año 2010

1.3 JUSTIFICACIÓN

A través de esta investigación se pretende demostrar la importancia de la Interpretación Ecoturística en la satisfacción del servicio a los visitantes en espacios aptos para el desarrollo del Ecoturismo.

Al ser evidente que el ecoturismo promueve y utiliza la interpretación de la naturaleza con el propósito de sensibilizar a los visitantes acerca de la importancia de la conservación de los recursos y para generar una experiencia vivencial agradable en los visitantes, se realiza la presente investigación con el afán de incorporar en cada ecoturista la cultura de la conservación mediante el uso de técnicas y métodos que permitan alcanzar aprendizajes significativos de Ecoturismo responsable, lo que causará una inmediata satisfacción en el ecoturista al sentirse parte de una solución a los problemas ambientales que nos aquejan en la actualidad.

Por consiguiente la presente investigación es relevante, ya que es importante demostrar la contribución que conlleva la correcta interpretación ecoturística en las prácticas de turismo sostenible.

Además es importante mencionar que la presente investigación es viable ya que se cuenta con la voluntad de los comuneros de implementar a sus prácticas de ecoturismo, alternativas que permitan a la comunidad establecer parámetros y normas de interpretación pre y post visita; logrando no causar daños adversos al ambiente inmediato y alcanzando niveles altos de satisfacción en los visitantes, permitiendo así a la comunidad entrar dentro de los planes cantonales y provinciales de turismo y ecoturismo, pudiendo llegar a ser uno de los productos más representativos del Cantón Joya de los Sachas y por ende de la provincia del Napo.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia de la interpretación ecoturística en la satisfacción del servicio a los visitantes de la comunidad 12 de Febrero.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el nivel de satisfacción de los visitantes de la comunidad
- Identificar la realidad de la interpretación ecoturística actual
- Establecer una propuesta que permita potenciar el ecoturismo, mediante una correcta interpretación, que permita satisfacer las expectativas de los turistas que visiten a la comunidad.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Para la presente investigación se ha tomado como referencia principalmente la tesis de licenciatura en turismo de la Escuela Superior Politécnica de Litoral perteneciente a *Isabel Mendoza G 2007*, quien concluye que “El desarrollo de nuevo conocimiento de forma acelerada y su difusión a través de diversos medios de comunicación día a día hacen que las personas reciban una gran cantidad de información que no son capaces de absorber o que simplemente ignoran”.

A partir de este hecho se vuelve necesario buscar nuevas formas de interpretación con el fin de hacer llegar al turista un mensaje informativo antes, durante y después de la visita.

Al revisar este trabajo de investigación se puede notar que la interpretación es una necesidad de complementar el viaje real con un desplazamiento didáctico y virtual que fortalezca lo vivido y lo grabe en nuestro cerebro como un aprendizaje perenne. Todo ello debe ser creado de tal manera que la interpretación del lugar pueda ser percibido a todo público, por lo tanto debe ser muy amplio y de fácil utilización.

En definitiva *Mendoza* afirma que: “De manera general se puede decir que es el resultado de la acción de “interpretar” es el hecho de que un contenido material, ya dado e independiente del intérprete, sea “comprendido” y “expresado” o “traducido”

a una nueva forma de expresión, considerando que la interpretación “debe” ser fiel de alguna manera al contenido original del objeto interpretado”.

2.2 Fundamentación Filosófica

La actual investigación se asume en el paradigma Crítico Propositivo porque interpreta la realidad del ecoturismo y específicamente de la interpretación ecoturística, en busca de una alternativa que permita mejorar la calidad de prestación de servicios para mejorar la situación de todos los actores.

El paradigma Crítico Propositivo permitirá, además, presentar una propuesta de técnicas y métodos de interpretación ecoturística pre y post visita que permita satisfacer a los ecoturistas para que estos a su vez promocionen a otros la capacidad de la comunidad para recibir a cualquier segmento y perfil de turista y de ecoturista.

2.3 Fundamentación Legal

La Ley de Turismo publicada en el Registro Oficial No. 733- Suplemento del 27 de diciembre del 2002 en su Capítulo I Art. 3.- Son principios de la actividad turística los siguientes:

e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos.

Art. 12.- Cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo o sus delegados, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en ésta Ley y a los reglamentos respectivos.

En el reglamento de Ecoturismo y Sostenibilidad:

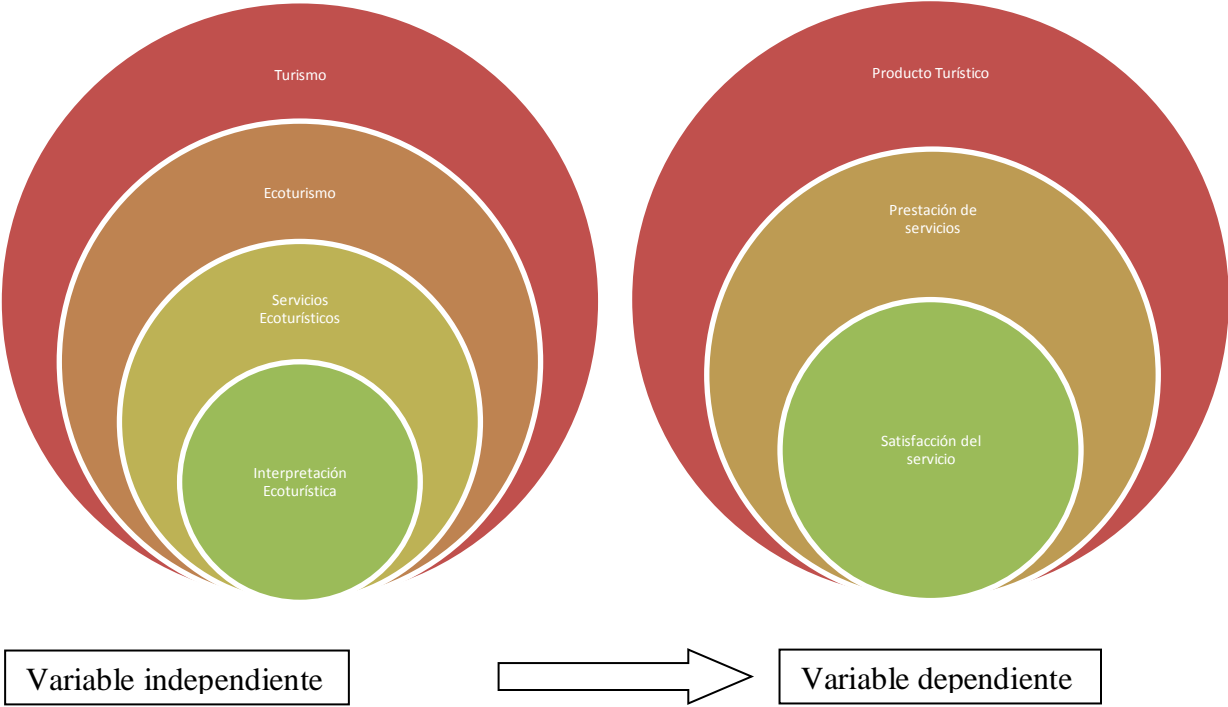
Art. 2 literal K: Fortalecer a las comunidades locales en el establecimiento de mecanismos de manejo de los recursos naturales, de actividades de conservación y de turismo que se realizan dentro de las áreas naturales;

l.- Promover actividades de capacitación dirigidas a los miembros de comunidades locales en actividades calificadas como de ecoturismo. En tales procesos debe existir un intercambio de conocimientos entre las comunidades y los demás actores de la actividad.

Art. 11.- Actividades de ejecución de ecoturismo por parte del sector privado comunitario.- Las actividades se realizaran de manera directa, sin intermediarios, por lo tanto las comunidades legalmente reconocidas podrán realizar la comercialización de sus productos y completar la cadena de valor operativa por sí mismo.

2.4 Categorías Fundamentales

Diagrama 2: Categorías Fundamentales



2.4.1 Fundamentación Variable independiente

TURISMO

Es de conocimiento generalizado que el Turismo se ha convertido en una de las actividades económicas más importante de nuestro país y en especial de nuestra región.

El Turismo no sólo impacta al propio sector económico, sino que además influye fuertemente en los resultados de otros sectores, en un aumento de la calidad de vida de nuestros habitantes y una manutención de nuestros atractivos naturales y su conservación como medio ambiente limpio y puro.

La sociedad tiende cada vez más al incremento de la productividad, menor tiempo de trabajo, mayor tiempo libre y mayor deseo y motivación de integración con el mundo actual y pasado.

En el mundo se observa que los ingresos personales han crecido notablemente en los países industrializados, se están revolucionando los medios internacionales de transporte aéreo en forma masiva, han disminuido los costos de traslado y tiempo de transporte y se han ampliado los periodos de descanso en países desarrollados, con un aumento de los ingresos de los asalariados.

Estos factores permiten vislumbrar perspectivas alentadoras para los países que impulsan su actividad turística. Permitiendo diversificar la economía tradicional de los países, he aquí la importancia del desarrollo del turismo como actividad económica de una nación.

Así es posible encontrar más ventajas en proyectos turísticos que en otros de distinto desarrollo económico, orientados en la captación de divisas.

Concepto

El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

Se distinguen tres tipos de turismo en relación con un país o región

Turismo interno: el de los residentes del país o región dado que viajan únicamente dentro de ese mismo país o región.

Turismo receptor: el de los no residentes que viajan dentro del país o región.

Turismo emisor: el de los residentes del país o región que viajan a otro país o región.

TIPOS DE TURISMO Y DE PRODUCTOS QUE OFERTA EL ECUADOR

| Líneas de Productos | Variedades valoradas |
|------------------------------------|----------------------|
| Ecoturismo y Turismo de Naturaleza | 35 |
| Turismo Cultural | 17 |
| Turismo de Deportes y Aventura | 13 |
| Convenciones y Congresos | 6 |
| Turismo de Salud | 5 |
| Turismo de Sol y Playa | 2 |
| Agroturismo | 2 |
| Turismo Comunitario | 1 |

ECOTURISMO

Se considera ecoturismo a la modalidad turística ejercida por personas naturales, jurídicas o comunidades legalmente reconocidas, previamente calificadas para tal efecto, a través de una serie determinada de actividades turísticas, en áreas naturales, que correspondan o no al Sistema Nacional de Áreas Protegidas, con el objeto de conocer la cultura de las comunidades locales afincadas en ellas y la historia natural del ambiente que las rodea. Dichas actividades se ejercerán con las precauciones necesarias para no alterar la integridad de los ecosistemas ni la cultura local y deberán generar oportunidades económicas que permiten la conservación de dichas áreas y el desarrollo de las comunidades locales, a través de un compromiso compartido entre las comunidades, las personas naturales o jurídicas privadas involucradas, los visitantes y el Estado.

Respecto a su propósito, el término ecoturismo promueve viajes hacia áreas naturales relativamente no contaminadas con el objetivo específico de estudiar, admirar y disfrutar el medio, sus plantas y animales así como cualquier manifestación cultural (presente o pasada) que se encuentren en un área determinada (Cevallos-Lascrain 1987, 14).

El ecoturismo debe ser planteado como una actividad económica complementaria de manera que no exista una sobre-dependencia. En este sentido, las actividades ecoturísticas deben promover el desarrollo de otros proyectos y/o mejorar la capacidad de las poblaciones para que utilicen su medio de manera sostenible. Asimismo a través de las actividades ecoturísticas se debe impulsar una continua labor de educación

ambiental (formal e informal) y como medio para crear una conciencia sobre la importancia de las áreas naturales y su conservación para el propio bienestar de las comunidades y las generaciones futuras. (ASEC 1998, 7).

Varios autores concuerdan que el ecoturismo es una de las modalidades turísticas con más rápido crecimiento (Hawkins y Lamoreaux, en Weaver, Ed. 2001, 66). Las estadísticas indican que el crecimiento del ecoturismo conjuntamente con el gran mercado del turismo enfocado a la naturaleza, sobrepasan el crecimiento del turismo como un todo.

En el Ecuador el ecoturismo ha sido una de las actividades con mayor auge en los últimos años, debido a la disponibilidad de atractivos naturales y culturales del país. Situación que en ocasiones se ha visto reforzada gracias a diferentes iniciativas de trabajo en lugares donde se ha querido alcanzar un desarrollo a través de actividades responsables con el ambiente y respetuosas con la cultura.

Desde que se acuñó el término de “ecoturismo” a mediados de los años 80, ha existido una gran discusión acerca de su significado y alcances. Concebido originalmente como el desplazamiento de turistas hacia áreas naturales para la observación de vida silvestre, sean estas parques nacionales o no, el “turismo verde” o “ecológico”, como originalmente se lo denominó, demostró ser una herramienta importante para la conservación de áreas naturales protegidas.

El Ecoturismo ha sido conceptualizado en el mercado “como una forma de turismo basado en la naturaleza”, pero también ha sido definido y estudiado como una herramienta para alcanzar el desarrollo sostenible por numerosas ONGs, expertos en desarrollo y académicos desde 1990. El término “ecoturismo” se refiere por un lado a

un concepto que tiene un determinado conjunto de principios y por otro lado a un segmento de mercado específico dentro de la industria turística. (Wood, 2002; OMT/PNUMA, 2002).

SERVICIOS ECOTURISTICOS

Son un conjunto de elementos que al ser brindados de la mejor manera, generan satisfacción en el visitante. La prestación de servicios ecoturísticos se está centrando en las comunidades locales, especialmente en una tendencia al distanciamiento con respecto a la dependencia de las industrias extractoras. La combinación de las necesidades de los ecoturistas y la imagen que tienen del destino turístico antes de iniciar el viaje genera unas expectativas que el ecoturista espera que se cumpla mediante la puesta en marcha de los servicios ecoturísticos. Si comprenden las motivaciones de los ecoturistas, las comunidades locales se encontrarán en una posición mejor para satisfacer las necesidades y las expectativas de esos ecoturistas. Por tanto los servicios deben satisfacer en forma óptima a tales consumidores. En el ecoturismo se intenta promover servicios turísticos, de hospedaje y restaurantes que operen de una manera responsable para el medioambiente para impulsar la apreciación de los espacios verdes y el ambiente cultural, para sensibilizar al visitante

Los servicios de alojamiento en general son de vital importancia en la planificación del ecoturismo. A través de las acciones gerenciales en el sector es posible decidir el volumen de los flujos ecoturísticos con relación a la capacidad de los servicios de

alojamiento. De esta manera se podrían tomar las decisiones de inversión necesaria para planificación de la reinversión en otros servicios a brindarse en la comunidad.

En la prestación de servicios se intenta siempre ofrecer calidad, la misma que está orientada principalmente al mejoramiento de servicios ecoturísticos con una adecuada gestión ambiental de la oferta. Calidad de los productos y servicios turísticos: Se define como el grado de probabilidad del resultado de la producción del viaje que se mide habitualmente entre la expectativa que manifiesta el ecoturista y el grado de satisfacción de los productos y servicios ecoturísticos. Dentro de este esquema debe haber seguridad de los servicios ecoturísticos: sistema que permita la protección del ecoturista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) del destino

Para posicionar a un atractivo se debe ofrecer una amplia gama de servicios ecoturísticos. En conjunto, el atractivo natural y la planta de servicios posicionarán al destino como uno de los más importantes de turismo de naturaleza y de ecoturismo.

En el Ecuador el plan de manejo área de servicios turísticos nombra a los siguientes como los principales para el ecoturismo: Señalización; Equipamiento: senderos, miradores, servicios; Accesibilidad; Interpretación; Comodidad y Seguridad

INTERPRETACION ECOTURÍSTICA

Cuando hablamos de interpretación podemos referirnos a dos conceptos básicos. El primero, la interpretación como una disciplina; el segundo, la interpretación como técnica de comunicación.

Esta herramienta de comunicación permite traducir el vocabulario técnico en uno sencillo que ayudará a despertar en el visitante una sensibilidad, conciencia, entendimiento, reverencia, respeto y compromiso hacia el Patrimonio o recurso que es interpretado. Si dominamos las técnicas de comunicación nuestro mensaje será tan poderoso que el visitante aplicará los principios adquiridos en su hogar, su país de origen y a lo largo de su vida.

“La aplicación de la comunicación interpretativa, implica una garantía de satisfacción de las visitas, si se formula y se gestiona correctamente. La interpretación, permite que sitios o entornos, de un valor de atracción medio o incluso bajo, puedan tener más éxito, que otros lugares, con mayor potencialidad turística. Así que imagínense si se aplicase a éstos.” *J. Veverka 2008*

En el Ecuador, el principal problema en el ecoturismo es la confusión generalizada de la interpretación con la mera información, pero sin embargo, por efectos de imagen y credibilidad, se usa este término, aunque no tenga nada que ver, ni metodológicamente hablando, ni siquiera en las formas.

Muchas veces, se confunde también educación ambiental con interpretación. Y no es un juego de palabras, porque los conceptos son bien diferentes.

“La interpretación es una técnica de comunicación, eficiente, que puede permitir, conseguir aplicar un proceso educativo, si es ese, el objetivo deseado.” *J. Veverka 2008*. La interpretación exige, por lo pronto una segmentación de la audiencia o público visitante y por tanto un tratamiento diferenciado, acorde a las motivaciones y expectativas. No puede tratarse de igual forma a escolares, que a un público sénior, a gente motivada o gente obligada o que se encuentra en un tiempo de ocio o recreativo, por ejemplo.

Salvo excepciones, en líneas generales, la guiánza turística, se convierte bien en un relato, a veces memorizado, de un guion estándar, sin objetivos concretos, salvo el de ofrecer un contenido informativo, de una forma indiscriminada, bien (especialmente en destinos de turismo masificado) en también, una búsqueda de rentabilidad extra, para el guía, no obteniendo, por supuesto, la satisfacción de una mayoría de los visitantes (véase el caso de áreas naturales, que salvo que haya un buen contenido escénico y estético, los resultados suelen ser negativos)

El relatar un listado de especies biológicas o datos históricos o similitudes con objetos domésticos,...no consigue satisfacción y mucho menos los objetivos por los que un Patrimonio, debe conservarse, por ejemplo.

Pero además, se debe pensar en espacios interpretativos y en planes de interpretación, que fijen el espacio y los criterios de actuación, versus las actuaciones separadas del resto del contexto, perdiendo así coherencia y rentabilidad.

El tema es no solo interesante, sino que revela, el porqué, el proceso de animación turística no funciona y porque no se obtiene una mayor rentabilidad económica, en las visitas turísticas.

El sector ecoturístico es un sector que se encuentra en auge, tanto a nivel nacional e internacional. Por ello, la competencia entre destinos ecoturísticos es cada vez mayor, a fin de captar el interés de los potenciales visitantes. Un destino ecoturístico se conforma por un conjunto de factores que inciden sobre la percepción que el ecoturista obtiene del mismo. Dentro de ello, es imprescindible contar con una adecuada información, tanto en su punto de origen, ya sea a través de folletos, como de páginas web, como en el mismo destino. Para ello, las oficinas de información turística y la señalización se conforman como elementos indispensables. En este sentido, los centros de interpretación turística pretenden ir más allá de las meras oficinas, ayudando al visitante a interpretar lo que va a poder conocer en el propio destino: El patrimonio cultural, los recursos naturales, la historia, las costumbres y tradiciones, la gastronomía. Se trata de ofrecer, en un único espacio y de manera atractiva, las potencialidades del destino. Paralelamente, con la señalización de los bienes de interés cultural, se pretende poner en valor uno de los principales atractivos ecoturísticos que poseen los municipios, haciéndolo de una manera homogénea y uniforme, homologando el tipo de señalización empleada.

Una de las maneras que existe para interpretar, son los centros de interpretación; que son un sitio de atracción, una visita obligada y a la vez el lugar debe ofrecer "servicios de información turística no sólo de los atractivos locales sino también nacionales"

El Centro de Interpretación busca "dar mayor profundidad y contenido a la visita, a través de una presentación que facilite mayor comprensión y por lo tanto un mejor uso y mejor disfrute del recurso

Definición de Centro de Interpretación

“Su función principal es la de promover un ambiente para el aprendizaje creativo, buscando revelar al público el significado del legado cultural o histórico de los bienes que expone. Está orientado a cubrir cuatro funciones básicas: Investigación, conservación, divulgación y puesta en valor del objeto que lo constituye” *Núria Serrat Antolí 2005*. Se interpreta para revelar significados. Interpretar es traducir el lenguaje técnico y a veces complejo del legado histórico, cultural y patrimonial, a una forma sencilla y comprensible para el público. Interpretar puede entenderse entonces como el arte de presentar al público un lugar o un objeto, o un conjunto de ellos, para informarlo, entretenerlo y motivarlo al conocimiento. El fin de la interpretación es dejar en el visitante un entendimiento de por qué y en qué sentido es importante ese lugar y los objetos que se exponen.

Actividades y Destinatarios

Sus actividades están dirigidas a la población en general, dedicando especial atención a las visitas de grupos organizados. “Un centro de interpretación desarrolla un conjunto de actividades de comunicación con el público visitante cuyo objetivo es revelar y explicar el papel y el significado del patrimonio histórico y cultural mediante su interpretación contemporánea, con el fin de aumentar la sensibilización del público y de hacer más eficaz su conservación” *Núria Serrat Antolí 2005*. Debe disponer, como condición fundamental de funcionamiento, de personal especializado para la realización de los itinerarios didácticos y para la atención al público.

Metodología

La Interpretación como metodología posee cuatro características que hacen de ella una disciplina especial:

- es comunicación atractiva
- ofrece una información concisa
- es entregada en presencia del objeto en cuestión
- su objetivo es la revelación de un significado.

Se debe interpretar para comprender, de allí que se pueda interpretar símbolos para comprender culturas, interpretar prácticas para comprender sociedades, interpretar textos, objetos o imágenes, para comprender contextos, etc.

Puede entenderse como una herramienta de comunicación que combina tanto los elementos artísticos –creativos e imaginativos-, como los técnicos -métodos, procedimientos-, para transmitir un mensaje positivo y efectivo en relación con el entorno visitado, poniéndolo al alcance, utilizando un lenguaje sencillo y claro, de cualquier tipo de público: local, turista, jóvenes estudiantes, mayores, etc.

Objetivos básicos

Los centros de interpretación tienen como objeto crear en quien acude a ellos una sensibilidad, conciencia, entendimiento, entusiasmo, compromiso, etc., hacia el recurso que es interpretado. Para cumplir la misión que tienen encomendada estos centros - revelar al público los significados e interrelaciones del patrimonio natural y cultural- se cuenta con recursos expositivos e interpretativos clásicos, visitas guiadas y recorridos señalizados, además de otras actividades de sensibilización ambiental. Los centros de

interpretación son uno de los recursos de referencia para la transmisión de la cultura. Promueven el ecoturismo y se conciben cada vez más como factores de valor económico, por su atractivo como actividad de ocio. Hacerlos más accesibles al público y conseguir generar experiencias atractivas para los visitantes, más allá de la mera observación, es el reto para una mejor difusión cultural.

Tipología

La tipología de los centros de interpretación es infinitamente variada, tal como:

- Arquitectura
- Espacios naturales protegidos
- Yacimientos arqueológicos
- Centros etnográficos
- Fauna específica
- Bodegas
- Salinas
- Minerías
- Patrimonio Rural
- Prehistoria
- Trashumancia y agua
- Entre otras...

2.4.2 Fundamentación Variable dependiente

PRODUCTO TURISTICO

El producto turístico está constituido por el conjunto de bienes y servicios (tangibles e intangibles) que se ponen a disposición de los visitantes para su consumo directo. Si bien estos bienes y servicios pueden ser producidos por diferentes entidades, el turista lo percibe como uno sólo.

La particularidad del producto turístico se basa en que este se caracteriza por ser un servicio. En la nueva economía de experiencias (turismo), los servicios se unen para formar acontecimientos memorables en los que el cliente tenga una participación muy personal. En esta era de adaptación global las empresas descubren que deben presentar sus productos y servicios envueltos en nuevo papel, y que eso significa brindar a sus clientes experiencias únicas.

Para las empresas que venden entretenimientos y acontecimientos (turismo), esta idea de presentar un producto o servicio envuelto en una experiencia total no tiene nada de nuevo.

En cierto sentido, vender turismo es vender una experiencia. Visitar un parque temático o cenar en un restaurante de lujo es algo más que subirse a un juego excitante o disfrutar de una buena comida. La mayoría de la gente no va al casino con la esperanza de hacerse rica. Va en busca de la experiencia. Los consumidores son capaces de ahorrar comprando con cupones de descuento o en las grandes súper-tiendas, para poder gastar lo que ahorran en experiencias como comer afuera o visitar un lugar exótico.

Se entiende que el producto turístico (destino turístico) no es igual en todos los lugares o regiones, pero todo producto turístico debe contar con ciertas características más o menos comunes que permitan satisfacer las necesidades de los turistas tanto en su trayecto como en su destino. Tampoco es posible pensar que todos los destinos tengan absolutamente todos los elementos y es importante recordar que la integración de los diversos componentes están controlados por diferentes organismos de la administración pública y por una variedad de operadores privados, de los cuales ninguno ejerce un control efectivo sobre el producto final.

Como hemos visto, el entorno internacional de globalización y acelerado cambio tecnológico de la industria de viajes y turismo origina que la información de la diversidad turística mundial se encuentre al “alcance de todos”, transformando los productos y servicios turísticos en bienes comunes que compiten en calidad y precio. Ello motiva que la elección del turista se fundamente no sólo en el destino sino en las actividades que se puedan desarrollar en él, como experiencias únicas y diferenciadas, inmerso en un entorno seguro.

En un mundo cada día más inmerso en la llamada "Sociedad de la información", donde las ventajas comparativas son fácilmente copiadas y mejoradas por los competidores, la prosperidad de una nación depende del nivel de productividad y competitividad de sus empresas. Por ello, la ventaja competitiva se determina por la habilidad de una empresa o grupos de empresas de innovar y mejorar continuamente sus productos y servicios.

En consecuencia, cada país (región) enfrenta la necesidad de fortalecer e incrementar la competitividad de sus centros y productos turísticos. Estos factores promueven una readaptación de los mecanismos de planificación estratégica en el sector.

PRESTACION DE SERVICIOS

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el turista obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

La correcta prestación de servicios es una potente herramienta de marketing. Para esto se necesita saber dos puntos esenciales:

1.- Que servicios se ofrecerán

Para determinar cuáles son los que el turista demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno.

Debemos tratar de compararnos con nuestros competidores más cercanos, así detectaremos verdaderas oportunidades para adelantarnos y ser los mejores.

2.- Qué nivel de servicio se debe ofrecer

Ya se conoce qué servicios requieren los turistas, ahora se tiene que detectar la cantidad y calidad que ellos desean, para hacerlo, se puede recurrir a varios elementos, entre ellos; compras por comparación, encuestas periódicas a consumidores, buzones de sugerencias, número 1800 y sistemas de quejas y reclamos.

Los dos últimos bloques son de suma utilidad, ya que maximizan la oportunidad de conocer los niveles de satisfacción y en qué se está fracasando.

Elementos de la prestación de servicios

- Contacto cara a cara
- Relación con el turista
- Correspondencia
- Reclamos y cumplidos
- Instalaciones

Importancia de la correcta prestación de servicios

Un buen servicio al turista puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal.

Atraer un nuevo turista es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno.

Por lo que las compañías han optado por poner por escrito la actuación de la empresa.

Se han observado que los turista son sensibles al servicio que reciben de sus suministradores, ya que significa que el turista obtendrá a las finales menores costos de inventario.

Contingencias del servicio: el vendedor debe estar preparado para evitar que las huelgas y desastres naturales perjudiquen al turista.

Acciones:

Las actitudes se reflejan en acciones: el comportamiento de las distintas personas con las cuales el turista entra en contacto produce un impacto sobre el nivel de satisfacción del turista incluyendo:

La cortesía general con el que el personal maneja las preguntas, los problemas, como ofrece o amplia información, provee servicio y la forma como la empresa trata a los otros turistas.

Los conocimientos del personal de ventas, es decir: conocimientos del producto en relación a la competencia, y el enfoque de ventas; es decir: están concentrados en identificar y satisfacer las necesidades del consumidor, o simplemente se preocupan por empujarles un producto, aunque no se ajuste a las expectativas, pero que van a producirles una venta y, en consecuencia, va a poner algo de dinero en sus bolsillos.

Estrategia de la prestación de servicio al turista

- El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.
- La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
- La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
- La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
- La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
- El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.
- La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

Los Diez Mandamientos de la Prestación de Servicios

Las empresas turísticas, dentro de su plan estratégico, posicionan a sus visitantes por encima de todo, muchas veces esta sentencia no se cumple.

1.- El turista por encima de todo

Es el turista a quien debemos tener presente antes de nada.

2.- No hay nada imposibles cuando se quiere

A veces los turistas solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas, se puede conseguirlo lo que ellos desean.

3. - Cumple todo lo que prometas

Son muchas las empresas que tratan, a parir de engaños, de efectuar ventas o retener turistas, pero ¿qué pasa cuando el turista se da cuenta?

4. Solo hay una forma de satisfacer al turista, darle más de lo que espera.

Cuando el turista se siente satisfecho al recibir más de los esperado ¿Cómo lograrlo?

Conociendo muy bien a nuestros clientes enfocándonos en sus necesidades y deseos.

5.- Para el turista tu marcas la diferencia

Las personas que tiene contacto directo con los clientes tienen un gran compromiso, pueden hacer que un turista regrese o que jamás quiera volver. Eso hace la diferencia.

6.- Fallar en un punto significa fallar en todo

7.- Un empleado insatisfecho genera turistas insatisfechos

Los empleados propios son " el primer cliente" de una empresa turística, si no se les satisface a ellos como pretendemos satisfacer a los clientes externos, por ello las políticas de recursos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.

8.- El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el turista

La única verdad es que son los turistas quienes, en su mente y su sentir lo califican, si es bueno vuelven y de lo contrario no regresan.

9.- Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar

Si se logro alcanzar las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, " la competencia no da tregua".

10.- Cuando se trata de satisfacer al turista, todos somos un equipo

Todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del turista, trátese de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto

SATISFACCION DEL SERVICIO

Es el nivel máximo de complacencia al que puede llegar un turista o visitante después de haber recibido a cambio de su dinero, experiencias y servicios de calidad. Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización turística puede obtener al lograr la satisfacción de sus visitantes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del visitante:

- **Primer Beneficio:** El visitante satisfecho, por lo general, vuelve al lugar. Por tanto, la empresa turística obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- **Segundo Beneficio:** El visitante satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como

beneficio una difusión gratuita que el visitante satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

- Tercer Beneficio: El visitante satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

En síntesis, toda empresa turística que logre la satisfacción del visitante obtendrá como beneficios: 1) La lealtad del visitante (que se traduce en futuras ventas), 2) difusión gratuita (que se traduce en nuevos visitantes) y 3) una determinada participación en el mercado.

Definición de Satisfacción del Visitante

Philip Kotler, define la satisfacción del visitante como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"

Elementos que Conforman la Satisfacción del Visitante:

Como se vio en la anterior definición, la satisfacción del visitante está conformada por tres elementos:

1. El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el visitante considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el visitante "percibe" al adquirir un producto o servicio. El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del visitante, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el visitante obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del visitante, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el visitante.
- Depende del estado de ánimo del visitante y de sus razonamientos.

Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "visitante".

2. Las Expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los visitantes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los visitantes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.

- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas).
- Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes visitantes; pero si son muy altas, los visitantes se sentirán decepcionados luego de la compra.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del visitante no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del visitantes situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales).

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los visitantes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el visitante promedio espera, para animarse a comprar.

3. Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los visitantes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- *Insatisfacción:* Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del visitante.
- *Satisfacción:* Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del visitante.
- *Complacencia:* Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del visitante.

Dependiendo el nivel de satisfacción del visitante, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un visitantes insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el visitante satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el visitante complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por ese motivo, las empresas turísticas inteligentes buscan complacer a sus visitantes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

2.5 Hipótesis

La interpretación ecoturística incide directamente en la satisfacción del servicio a los visitantes de la comunidad 12 de Febrero, perteneciente a la parroquia 3 de Noviembre, Cantón Joya de los Sachas, provincia del Napo, durante el año 2010.

2.6 Señalamiento de Variables

INDEPENDIENTE : INTERPRETACIÓN ECOTURÍSTICA.

DEPENDIENTE : SATISFACCIÓN DEL SERVICIO.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque

El enfoque de la investigación es cuali – cuantitativa. Cualitativa, porque se realizará en el lugar de los hechos; es decir será interpretativa y se elaborará preguntas basadas en la problemática del lugar y por ende de la comunidad a ser investigada.

Y cuantitativa porque la información recolectada deberá ser interpretada numéricamente para el posterior análisis de resultados.

3.2 Modalidad básica de la investigación

DE CAMPO

La presente investigación se realizó en el lugar de los hechos, en la comunidad 12 de Febrero perteneciente a la parroquia 3 de Noviembre del Cantón Joya de los Sachas provincia del Napo.

Se aplica la investigación de campo para determinar los problemas o fenómenos en el lugar de los hechos, acontecimientos naturales y sociales con el objeto de determinar el problema de mayor incidencia en la investigación.

BIBLIOGRAFÍA-DOCUMENTAL

Se fundamente en fuentes como por ejemplo: libros, modelos, revistas, resultado de otra investigación, cuestionarios, Internet.

INTERVENCIÓN SOCIAL

Por cuanto se propone una alternativa a la problemática principal

3.3 Tipo de investigación

Exploratorio. Sondeo de la realidad del problema en la comunidad

Descriptivo. A través de bibliografía y documentación se aportará al problema investigado

Asociación de variables. Permitirá establecer la incidencia entre las variables Dependiente e independiente.

3.4 Población y muestra

La población total de la comunidad está conformada por 90 familias, con 300 personas de acuerdo al VI censo 2001 INEC. Por tanto éstas estadísticas indican que existen 90 jefes de familia, a los cuáles se realizará una encuesta con un cuestionario pre estructurado que permitirá al investigador recopilar información de suma importancia.

Dicho de esta manera no será necesario sacar una muestra por la cantidad mínima del universo en cuestión.

3.5 Operacionalización de variables

Variable Independiente: Interpretación Ecoturística

Cuadro 1: Interpretación Ecoturística

| CONCEPTUALIZACION | CATEGORIAS | INDICADORES | ITEMS | TECNICAS INSTRUMENTOS |
|--|---|---|---|---|
| <p><i>Traduce el vocabulario técnico en uno sencillo que ayudará a despertar en el visitante una sensibilidad, conciencia, entendimiento, reverencia, respeto y compromiso hacia el Patrimonio o recurso que es interpretado</i></p> <p><i>J. Veverka 2008</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> - Entendimiento - Compromiso | <p>Grado de captación de lo ya vivido</p> <p>Nivel de respeto y valoración del atractivo</p> | <p>¿Cree usted que la implementación de un centro de interpretación ecoturística en su comunidad, ayudaría a aumentar la satisfacción de sus visitantes?</p> <p>¿Cree usted que los habitantes de su comunidad están de acuerdo con fomentar el ecoturismo en la zona?</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta - Cuestionario Estructurado |

Operacionalización de Variables

Variable Dependiente: Satisfacción del servicio

Cuadro 2: Satisfacción del servicio

| CONCEPTUALIZACION | CATEGORIAS | INDICADORES | ITEMS | TECNICAS INSTRUMENTOS |
|--|--|--|--|---|
| <p><i>Es el nivel máximo de complacencia al que puede llegar un turista o visitante después de haber recibido a cambio de su dinero, experiencias y servicios de calidad</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> - Complacencia - Servicios de calidad | <p>Nivel de cumplimiento de las expectativas del visitante</p> <p>Suficiencia en ejecución de actividades</p> | <p>¿Cree usted que se puede brindar mejores servicios y comodidades turísticas en su comunidad?</p> <p>¿Cree usted que brindar el servicio de interpretación turística, generaría mayor satisfacción en los visitantes de su comunidad?</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta - Cuestionario Estructurado |

3.6 Plan de recolección de información

Cuadro 3: Plan de recolección de información

| PREGUNTAS BASICAS | | EXPLICACION |
|--------------------------|-------------------------------------|---|
| 1. | ¿Para qué? | Para alcanzar los objetivos de la misma investigación |
| 2. | ¿Dé que personas u objetos? | Jefes de familia de la comunidad |
| 3. | ¿Sobre qué aspectos? | Interpretación Ecoturística – Satisfacción del servicio |
| 4. | ¿Quién? | Investigador |
| 5. | ¿Cuándo? | Año 2010 |
| 6. | ¿Dónde? | En la comunidad 12 de Febrero |
| 7. | ¿Cuántas veces? | Una vez |
| 8. | ¿Qué técnica de recolección? | Encuesta |
| 9. | ¿Con qué? | Cuestionario Estructurado |
| 10. | ¿En qué situación? | En los hogares de cada jefe de familia |

Elaborado por: Angel Hermel Zumba Villarroel

3.7 Plan de procesamiento de la información

Plan para el procesamiento de la Información

- Revisión crítica de la información recogida, es decir limpieza de la información recogida contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de recolección en ciertos casos individuales para corregir fallas de contestación
- Tabulación de la información recogida

Análisis e interpretación de resultados

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis
- Interpretación de los resultados
- Comprobación de la hipótesis o pregunta directriz
- Establecimiento de las conclusiones y recomendaciones

CAPITULO IV

Análisis e Interpretación de Resultados

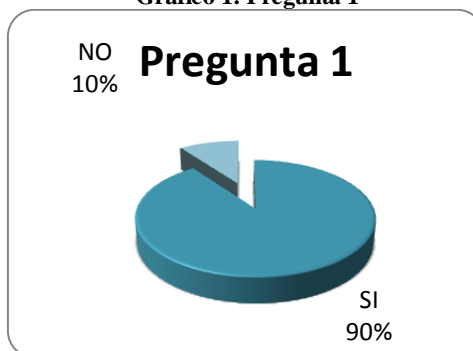
4.1 Análisis de los resultados (DIRIGIDA A LOS JEFES DE FAMILIA)

Pregunta 1 ¿A su parecer, existen elementos suficientes en su comunidad que puedan llegar a ser atractivos ecoturísticos de respetabilidad nacional e internacional?

| Categorías | Cantidad | Porcentajes |
|------------|----------|-------------|
| SI | 81 | 90% |
| NO | 9 | 10% |
| TOTAL | 90 | 100% |

Cuadro 4: Tabulación pregunta 1

Gráfico 1: Pregunta 1



Elaborado por: Ángel Hermel Zumba Villarroel
Fuente: Jefes de Familia de la comunidad

ANÁLISIS: El 90% de los jefes de familia, es decir 81 de ellos respondieron que existen elementos suficientes para ser un atractivo de respetabilidad nacional e internacional, mientras que 9 de ellos, representados por el 10%, opinaron lo contrario.

INTERPRETACIÓN: Se puede notar con facilidad que la comunidad 12 de Febrero cuenta con los factores necesarios para ser uno de los principales atractivos del cantón y de la provincia.

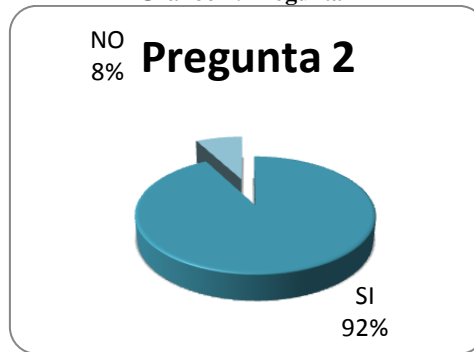
Pregunta 2

¿Cree usted que los habitantes de su comunidad están de acuerdo con fomentar el ecoturismo en la zona?

| Categorías | Cantidad | Porcentajes |
|------------|----------|-------------|
| SI | 83 | 92% |
| NO | 7 | 8% |
| TOTAL | 90 | 100% |

Cuadro 5: Tabulación pregunta 2

Gráfico 2: Pregunta 2



Elaborado por: Ángel Hermel Zumba Villarroel
Fuente: Jefes de Familia de la comunidad

ANÁLISIS: El 92% de los encuestados afirman que los habitantes de la comunidad están de acuerdo con fomentar el ecoturismo, mientras que 7 encuestados, representados por el 8% enunciaron lo contrario.

INTERPRETACIÓN: La realidad que se ha podido percibir es muy alentadora para el presente estudio, por el hecho de que esta comunidad está dispuesta en participar en cualquier proceso que tenga que ver con turismo y ecoturismo.

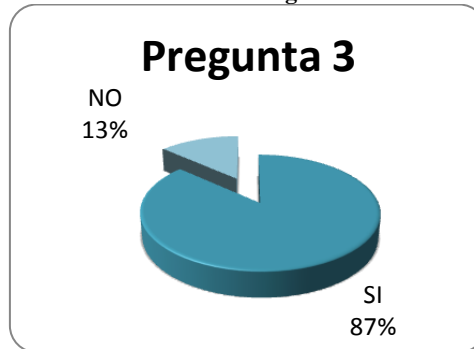
Pregunta 3

¿En la actualidad se desarrollan actividades turísticas en su comunidad?

| Categorías | Cantidad | Porcentajes |
|------------|----------|-------------|
| SI | 78 | 87% |
| NO | 12 | 13% |
| TOTAL | 90 | 100% |

Cuadro 6: Tabulación pregunta 3

Gráfico 3: Pregunta 3



Elaborado por: Ángel Hermel Zumba Villarroel
Fuente: Jefes de Familia de la comunidad

ANÁLISIS: El 87% de encuestados afirman que hasta la actualidad si se han venido desarrollando actividades turísticas en la zona; por otra parte 12 de ellos representados por el 13% opinaron lo contrario.

INTERPRETACIÓN: Al realizar esta investigación se determinó que hasta la actualidad se han venido desarrollando actividades turísticas de manera empírica.

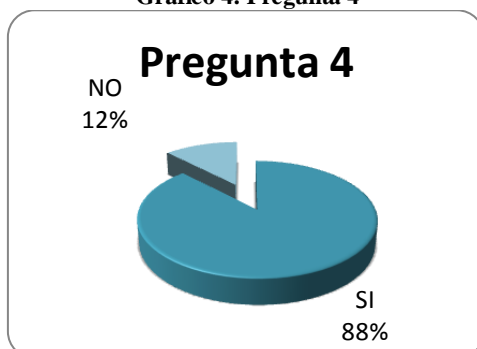
Pregunta 4

¿Cree usted que se puede brindar mejores servicios y comodidades turísticas en su comunidad?

| Categorías | Cantidad | Porcentajes |
|------------|----------|-------------|
| SI | 79 | 88% |
| NO | 11 | 12% |
| TOTAL | 90 | 100% |

Cuadro 7: Tabulación pregunta 4

Gráfico 4: Pregunta 4



Elaborado por: Ángel Hermel Zumba Villarroel
Fuente: Jefes de Familia de la comunidad

ANÁLISIS: Un 88% de encuestados consideraron que si se puede brindar mejores servicios y comodidades turísticas; al contrario 11 jefes de familia manifestaron la otra alternativa.

INTERPRETACIÓN: Con estos resultados se puede notar que no es suficiente contar con maravillas naturales para atraer al turismo; es necesario implementar mejores servicios que satisfagan al visitante.

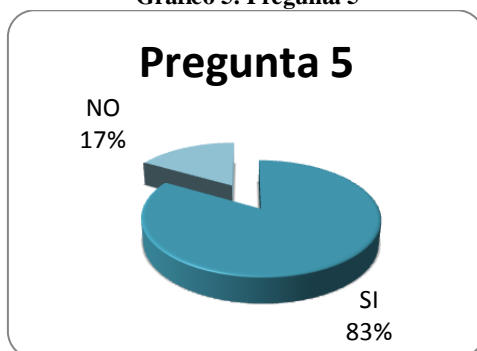
Pregunta 5

¿Cree usted que brindar el servicio de interpretación turística, generaría mayor satisfacción en los visitantes de su comunidad?

| Categorías | Cantidad | Porcentajes |
|------------|----------|-------------|
| SI | 75 | 83% |
| NO | 15 | 17% |
| TOTAL | 90 | 100% |

Cuadro 8: Tabulación pregunta 5

Gráfico 5: Pregunta 5



Elaborado por: Ángel Hermel Zumba Villarroel
Fuente: Jefes de Familia de la comunidad

ANÁLISIS: El 83% de encuestados expresaron que brindar el servicio de interpretación generaría mayor satisfacción en los visitantes, mientras que 15 encuestados representados por el 17%, manifestaron lo contrario.

INTERPRETACIÓN: Como se ha mencionado con anterioridad, es vital brindar nuevos servicios que generen satisfacción en los visitantes.

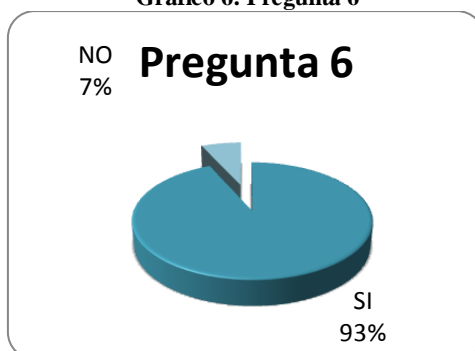
Pregunta 6

¿Cree usted que la implementación de un centro de interpretación ecoturística en su comunidad, ayudaría a aumentar la satisfacción de sus visitantes?

| Categorías | Cantidad | Porcentajes |
|------------|----------|-------------|
| SI | 84 | 93% |
| NO | 6 | 7% |
| TOTAL | 90 | 100% |

Cuadro 9: Tabulación pregunta 6

Gráfico 6: Pregunta 6



Elaborado por: Ángel Hermel Zumba Villarroel
Fuente: Jefes de Familia de la comunidad

ANÁLISIS: La mayoría de jefes de familia del lugar, representados por el 93%, manifestaron que la implementación de un centro de interpretación ecoturística aumentaría la satisfacción de los visitantes, mientras que un 7% de ellos expresaron lo contrario.

INTERPRETACIÓN: La implementación de un centro de interpretación ecoturística brindaría a sus visitantes una experiencia única, lo cual en el futuro haría de este lugar un atractivo ecoturístico de respetabilidad nacional .

4.2 Verificación de la Hipótesis

4.2.1 Planteamiento de la hipótesis

H0. La interpretación ecoturística **NO** incide en la satisfacción del servicio a los visitantes de la comunidad 12 de Febrero perteneciente a la parroquia 3 de Noviembre del cantón Joya de los Sachas provincia del Napo del año 2010.

H1. La interpretación ecoturística **SI** incide en la satisfacción del servicio de los visitantes de la comunidad 12 de Febrero perteneciente a la parroquia 3 de Noviembre del cantón Joya de los Sachas provincia del Napo del año 2010.

4.2.2 Selección del nivel de significación

Para la verificación de la hipótesis se utilizará el nivel de $\alpha = 0.5$

4.2.3 Descripción de la población

Se ha tomado como referencia para la investigación de campo un número 90 jefes de familia existentes en la comunidad

| JEFES DE FAMILIA | PORCENTAJE |
|------------------|------------|
| 90 | 100% |

Cuadro 10: Población

4.2.4 Especificación de lo estadístico

Es necesario mencionar que para la verificación de la hipótesis se expresará un cuadro de contingencia de 6 filas por 2 columnas con el cual se determinará las frecuencias esperadas.

| ALTERNATIVAS | CATEGORIAS | | SUB TOTAL | FRECUENCIAS ESPERADAS | |
|--------------|------------|----|--------------|-----------------------|-------|
| | SI | NO | | | |
| 1 | 81 | 9 | 90 | | |
| 2 | 83 | 7 | 90 | | |
| 3 | 78 | 12 | 90 | $(480 * 90)/540$ | 80,00 |
| 4 | 79 | 11 | 90 | $(60 * 90)/540 =$ | 10,00 |
| 5 | 75 | 15 | 90 | | |
| 6 | 84 | 6 | 90 | | |
| TOTAL | 480 | 60 | 540 | | |

4.2.5 Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Se procede a determinar los grados de libertad considerando que el cuadro consta de 6 filas y 2 columnas.

Cuadro 11: Grado de libertad

| GRADO DE LIBERTAD | | |
|-------------------|-------|----------------|
| | FILAS | COLUMNAS |
| gl= | (6-1) | (2-1) |
| gl= | 5 | 1 |
| gl= | 5 * 1 | |
| gl= | 5 | |
| | | $X^2_T = 4.35$ |

Por lo tanto con 5 grados de libertad y a nivel 0.5 de significación la tabla de $X^2_T = 4.35$, por tanto si $X^2_C \leq X^2_T$ se aceptará la H_0 , caso contrario se la rechazará y se aceptará la hipótesis alternativa.

4.2.6 Recolección de datos y cálculo de lo estadístico

Para esto se utilizará la siguiente fórmula:

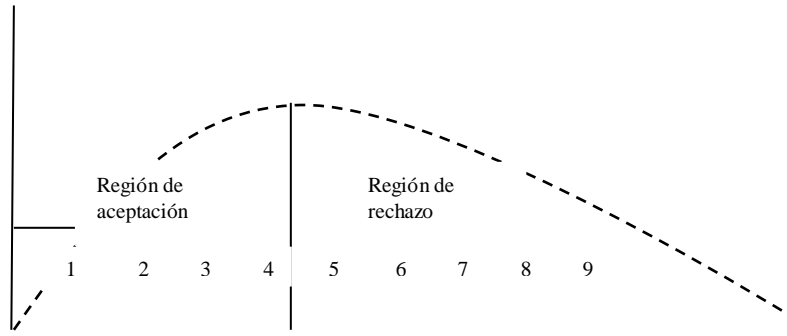
$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Cuadro 12: Chi cuadrado calculado

| O | E | (O-E) | (O-E) ² | (O-E) ² /E |
|------------|------------|-------|--------------------|-----------------------|
| 81 | 80,00 | 1,00 | 1,00 | 0,0125 |
| 9 | 10,00 | -1,00 | 1,00 | 0,1000 |
| 83 | 80,00 | 3,00 | 9,00 | 0,1125 |
| 7 | 10,00 | -3,00 | 9,00 | 0,9000 |
| 78 | 80,00 | -2,00 | 4,00 | 0,0500 |
| 12 | 10,00 | 2,00 | 4,00 | 0,4000 |
| 79 | 80,00 | -1,00 | 1,00 | 0,0125 |
| 11 | 10,00 | 1,00 | 1,00 | 0,1000 |
| 75 | 80,00 | -5,00 | 25,00 | 0,3125 |
| 15 | 10,00 | 5,00 | 25,00 | 2,5000 |
| 84 | 80,00 | 4,00 | 16,00 | 0,2000 |
| 6 | 10,00 | -4,00 | 16,00 | 1,6000 |
| 540 | 540 | | | 6,30 |

χ^2
(

Como se puede observar χ^2 Cuadrado es mayor que χ^2 Cuadrado tabular, por tanto se acepta la hipótesis alternativa H1: La interpretación ecoturística **SI** incide en la satisfacción del servicio a los visitantes de la comunidad 12 de Febrero, perteneciente a la parroquia 3 de Noviembre, cantón Joya de los Sachas, provincia del Napo, durante el año 2010, y con esto se ha verificado la hipótesis satisfactoriamente.



CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Considerando los elementos anotados, se llega a las siguientes conclusiones generales:

1.- De acuerdo a los resultados obtenidos se ha podido sacar como conclusión que la comunidad cuenta con los elementos necesarios para ser un atractivo turístico, pero es necesario brindar nuevos servicios

2.- Se ha verificado que se podría tomar acciones pertinentes de mejora del servicio en la comunidad, y en particular en el servicio de interpretación, con el afán de brindar una mayor satisfacción a los visitantes de la zona.

3.- Con estos antecedentes se concluye de que la implementación de un centro de interpretación ecoturística permitiría a los visitantes conocer más a fondo la comunidad. lo cual sería un valor agregado para generar una mayor satisfacción en el turista.

4.- Las comunidades en su mayoría, en especial de la Amazonía, construyen con materiales adecuados a la zona, conocen sobre los determinantes constructivos (clima, viento, asoleamiento, topografía, entre otros), aplican procesos constructivos que armonizan las estructuras con el entorno. Sin embargo otras comunidades han tergiversado el sentido de progreso y desarrollo, asimilando estilos arquitectónicos ciudadanos (urbanos) ajenos a la realidad circundante,

favoreciendo la degradación del ambiente con un uso desmesurado del hormigón armado.

5.- La capacitación en el conocimiento y aplicación de una norma constructiva de un centro de interpretación en una comunidad, es necesaria para todo el equipo humano responsable de la ejecución de la propuesta, ya que pueden ser parte de la toma de decisiones.

RECOMENDACIONES

Una vez realizada la presente investigación se recomienda:

1. Realizar un estudio previo de los factores implícitos en el servicio de interpretación ecoturística.
2. Investigar cuáles son las técnicas y la metodología más adecuada para implementar un centro de interpretación ecoturística, acorde con los requerimientos del Ecoturismo.
3. Entregar a los comuneros un esquema metodológico para la implementación de un centro de interpretación ecoturística.
4. Establecer una norma técnica constructiva adecuada, que tome en cuenta la región donde se establece la estructura edificada, revitalizando la arquitectura ancestral vernácula de la comunidad asentada en dicha zona.
5. Capacitar a la comunidad, ya que el conocimiento y aplicación de una norma constructiva de un centro de interpretación, debe contar con parámetros que respeten la arquitectura vernácula y al mismo tiempo que contenga todos los elementos necesarios para brindar una interpretación adecuada, que satisfaga las expectativas del visitante.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

TÍTULO: Implementación de un centro de interpretación ecoturística en la comunidad 12 de Febrero, perteneciente a la Parroquia 3 de Noviembre, Cantón Joya de los Sachas, provincia del Napo.

NOMBRE DE LA COMUNIDAD : 12 DE FEBRERO

PARROQUIA : 3 DE NOVIEMBRE

CANTÓN : JOYA DE LOS SACHAS

PROVINCIA : NAPO

JEFES DE FAMILIA : 90

HABITANTES : 300

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

De acuerdo a la investigación realizada a los jefes de familia de la comunidad 12 de Febrero, se ha podido constatar que la interpretación ecoturística si influye en la Satisfacción del servicio brindado a los visitantes de la mencionada comunidad, por lo tanto los actores directos del desarrollo de actividades ecoturísticas apoyan la moción de que se puede y se debe brindar un mejor servicio de interpretación, y mediante este trabajo investigativo se establece la metodología para implementar un centro de interpretación ecoturística, el mismo que ofrecerá a los visitantes mejores experiencias vivenciales, satisfaciendo así todas sus expectativas.

Es necesario mencionar que la interpretación es considerada como un servicio turístico, y de hecho uno de los más importantes en la consecución de actividades turísticas, por el hecho de que es una herramienta de comunicación que permite traducir el vocabulario técnico en uno sencillo y que ayudará a despertar en el visitante una sensibilidad, conciencia, entendimiento, reverencia, respeto y compromiso hacia el Patrimonio o recurso turístico o ecoturístico que es interpretado. Si se domina la metodología de implementación de elementos interpretativos el mensaje que se quiere transmitir como atractivo ecoturístico será tan poderoso que el visitante aplicará lo aprendido en su lugar de origen, y si lo hace será porque se ha satisfecho sus expectativas.

Existen muchas maneras de establecer una adecuada interpretación ecoturística, y una de ellas es contar con un centro específico de interpretación ecoturística, el cual posea una serie de elementos interpretativos que ayude al visitante a profundizar sus experiencias vivenciales pre y post visita.

Además es necesario establecer la diferencia que existe entre turismo y ecoturismo. Si se habla de un centro de interpretación ecoturística la metodología de implementación del mismo es un tanto más compleja y especial, por el hecho de cada área, espacio y compartimento debe ser construido guardando armonía con el entorno natural existente, es decir se debe implementar dicho centro de manera sostenible con el ambiente. Esta premisa será muy importante durante la estadía de los visitantes de la comunidad 12 de Febrero, porque el verdadero ecoturista aprecia y admira este tipo de emprendimientos, con lo cual se contará con un elemento adicional para satisfacer todas las expectativas que tenga el visitante.

6.3 JUSTIFICACIÓN

Para establecer una justificación del porqué de la realización de la presente propuesta es importante dejar en claro la acepción, interpretar para comprender, de allí se interpreta símbolos para comprender culturas, se interpreta prácticas para comprender sociedades, se interpreta textos, objetos o imágenes, para comprender contextos, y sobre todo dentro del ecoturismo se interpreta maravillas naturales para cuidarlas, etc.

Como se había mencionado, la interpretación es una herramienta de comunicación que combina tanto los elementos artísticos, creativos e imaginativos, así como los técnicos, metodológicos y procedimentales, para transmitir un mensaje positivo y efectivo en relación con el entorno visitado, poniéndolo al alcance, utilizando un lenguaje sencillo y claro, para cualquier tipo de público: local, turista, jóvenes estudiantes, mayores, etc.

Tomando en cuenta los elementos intrínsecos de la interpretación ecoturística se ha podido establecer de que la presente propuesta de implementación de un centro de interpretación ecoturística tendrá como objeto crear en quien lo visite una sensibilidad, conciencia, entendimiento, entusiasmo, compromiso, etc., hacia el recurso interpretado.

Para cumplir la misión que tienen encomendada este centro.- revelar al público los significados e interrelaciones del patrimonio natural, cultural y social; se deberá contar con recursos expositivos e interpretativos funcionales, y orientados a la sensibilización ambiental. La implementación de este centro de interpretación será uno de los recursos de referencia para la transmisión de la cultura de la comunidad y sobre todo las características del entorno natural. Promoverá el ecoturismo y se concebirá como un ejemplo de manejo sostenible y con el tiempo será un factor sustentable para la comunidad, por su atractivo basado en la optimización de servicios de calidad, como lo es la interpretación ecoturística. Será accesible y funcional y brindará experiencias atractivas para los visitantes, más allá de la mera observación, es el reto que se plantea en la presente propuesta.

6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.

OBJETIVO GENERAL

Implementar un centro de interpretación ecoturística en la comunidad 12 de Febrero, perteneciente a la parroquia 3 de Noviembre, cantón Joya de los Sachas, provincia del Napo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ❖ Establecer la metodología y las técnicas interpretativas más adecuadas para mejorar la interpretación ecoturística en la comunidad.
- ❖ Indagar y establecer las técnicas apropiadas de construcción y equipamiento sostenible para el centro de interpretación ecoturística.
- ❖ Entregar y socializar la presente propuesta mediante la capacitación a la comunidad con el afán de aclarar cualquier duda que se presente durante el proceso de implementación.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

FACTIBILIDAD OPERATIVA

- ❖ La implementación del centro de interpretación, será ejecutado de manera participativa en cada fase, por lo tanto será manejado por la comunidad, cuyos habitantes tendrán la capacidad y conocimientos necesarios para su utilización y ejecución durante y después de la estadía de los visitantes.

Por lo tanto se considera que el desarrollo de este centro de interpretación ecoturística es operativamente factible.

FACTIBILIDAD ECONÓMICA

Análisis y presentación de indicadores que muestran la posibilidad de ejecutarse este proyecto en función de la disponibilidad de recursos.

| INDICADOR | Escala | | | | |
|---|--------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Aporte de organismos seccionales | | | | X | |
| 2. Aporte de otros al proyecto (ONG`s) | | | | | X |
| 3. Suficiencia del conjunto de recursos (organización y otros) para financiar las actividades de la propuesta. | | | | X | |
| 4. Sostenibilidad del proyecto durante la etapa de operación | | | | X | |
| 5. Tendencia actual de apoyo económico a este tipo de emprendimientos. | | | | | X |
| Resultado | | | | | |
| La presente propuesta tendrá altas posibilidades de respaldo financiero de diversas fuentes debido a su naturaleza comunitaria. | | | | | |

Una vez establecidos los indicadores y su ponderación en una escala de 1 a 5, se concluye que el proyecto es económicamente factible

6.6 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

CENTRO DE INTERPRETACIÓN

Su función principal es la de promover un ambiente para el aprendizaje creativo, buscando revelar al público el significado del legado cultural o histórico de los bienes que expone. Está orientado a cubrir cuatro funciones básicas: Investigación, conservación, divulgación y puesta en valor del objeto que lo constituye” *Núria Serrat Antolí 2005*. Se interpreta para revelar significados. Interpretar es traducir el

lenguaje técnico y a veces complejo del legado histórico, cultural y patrimonial, a una forma sencilla y comprensible para el público. Interpretar puede entenderse entonces como el arte de presentar al público un lugar o un objeto, o un conjunto de ellos, para informarlo, entretenerlo y motivarlo al conocimiento. El fin de la interpretación es dejar en el visitante un entendimiento de por qué y en qué sentido es importante ese lugar y los objetos que se exponen.

Sus actividades están dirigidas a la población en general, dedicando especial atención a las visitas de grupos organizados. “Un centro de interpretación desarrolla un conjunto de actividades de comunicación con el público visitante cuyo objetivo es revelar y explicar el papel y el significado del patrimonio histórico y cultural mediante su interpretación contemporánea, con el fin de aumentar la sensibilización del público y de hacer más eficaz su conservación” *Núria Serrat Antolí 2005*. Debe disponer, como condición fundamental de funcionamiento, de personal especializado para la realización de los itinerarios didácticos y para la atención al público.

6.7 METODOLOGÍA

Previo a establecer los factores a ser tomados en cuenta para la implementación del centro de interpretación ecoturística es necesario establecer algunos parámetros fundamentales en este tipo de intervenciones.

En primera instancia se debe mencionar que las estructuras edificadas de uso ecoturístico o técnicamente llamadas **instalaciones ecoturísticas** son rentables, tiene mayor demanda hoy en día, y protegen los ecosistemas, ya que los atractivos turísticos han dejado de ser considerados como “mercancía

convencional”, donde se deja de lado el atractivo propio natural y la cultura viva de la comunidad circundante, en pos de mayor cantidad de viajeros visitantes (turistas).

En las comunidades que posean zonas con un alto atractivo natural, es menester valorar, el grado de repercusión que tendrá el tipo de atractivo a proteger y conservar, en relación a las comunidades circundantes y su área de mitigación, con la llegada de viajeros visitantes y sus propias actividades, de ahí que se deben analizar los criterios siguientes:

Criterios Físico – Naturales. Análisis de clima (temperatura local, días soleados, precipitaciones, etc., a lo largo de los 12 meses del año), condiciones ecosalubres, paisaje natural, morfología (topografía, drenajes naturales, etc.). Estos criterios en construcción son los *determinantes*, que de forma puntual no “podemos cambiarlos”, por ejemplo, el asoleamiento.

Criterios Físico - Culturales. Análisis de la forma de vida de la comunidad, tradiciones y costumbres, tipo de viviendas, accesos, abastecimientos de servicios básicos, distancia hacia atractivos y polos urbanos.

Se debe recordar siempre, que el viajero visitante, desea llegar a un paraje en lo posible 100% puro, no alterado, donde la intervención del hombre sea mínima, lejos del asfalto, la contaminación, y la industrialización.

Con estas consideraciones, es importante tener presente ciertos criterios arquitectónicos generales como:

- Las estructuras edificadas de uso turístico, no deben ser predominantes al paisaje, sino todo lo contrario.
- Evitar de forma planificada el cruce excesivo de senderos con carreteras, ríos y vistas naturales del atractivo.
- Mantener anexas a lagunas, ríos y arroyos, vegetación propia del lugar, esto ayuda de filtro para minimizar escurrimiento de sedimentos y desechos.
- La utilización de vehículos debe ser restringido y su velocidad controlada en las rutas circundantes al atractivo turístico.
- No se debe dejar de lado, las instalaciones eléctricas, sanitarias, hídricas, etc., que deben procurar el ahorro de recursos, el reciclaje, energías alternativas, entre otras.
- Evitar fuentes de sonido y olores desagradables cerca de las edificaciones.
- La iluminación artificial deber ser la más óptima y mínima, para no perturbar los ciclos vitales de la fauna nocturna.
- Respecto a la geometría, debe mantener la forma natural del lugar (geografía), así como la geometría de la comunidad circundante (arquitectura vernácula), no importar modelos arquitectónicos urbanos.
- La accesibilidad a la edificación se la debe hacer, mediante senderos que respeten la sinuosidad propia del lugar, sin alterar los hábitats de fauna silvestre y evitar su erosión.

- Respecto a la incidencia del agua, se debe diseñar de forma que esta se evite, aminorando su velocidad e intensidad, respecto a la implantación de la edificación.
- Las edificaciones deben estar espaciadas entre sí para permitir el crecimiento natural de la vegetación y el movimiento de la fauna.

De igual forma, factores como: accesibilidad para proveedores y viajeros visitantes, infraestructura sanitaria, seguridad personal, comodidad al viajero visitante, alcance económico de inversión, posibilidad de construcción nueva o rehabilitación de existente, suelo cultivable, agua de regadío, temperatura promedio en la noche, servicios básicos (proponer el uso de energías alternativas y su factibilidad), atractivos turísticos externos complementarios, valor agregado del complejo a implantar (actividades internas y externas), entre otros, son importantes para valorar y jerarquizar el emplazamiento (ubicación óptima) de la instalación ecoturística

Gestión de Visitantes y Capacidad de Acogida.

El objetivo general de la Gestión de Visitantes es el de disminuir los impactos causados al ambiente, por parte de los visitantes (de igual manera del recurso humano que los atiende), a un atractivo potencial turístico.

Para lograrlo es necesario cumplir:

- Uso eficiente del espacio, mediante la ubicación óptima de la estructura (supra e infraestructura) utilizada por los visitantes, empleados y administradores del lugar.
- Causar el mínimo impacto de uso de la estructura y de ésta por sí misma en el ambiente en que se emplaza.
- Planificación de la estructura de acuerdo con la capacidad de carga que soporta el atractivo, de ésta manera por ejemplo, se determina el límite de cabañas de alojamiento que se deban construir.

Tipo de Visitante que acude al atractivo. Es importante para un Proyecto Ecoturístico o dentro de un Plan de Manejo del Ecoturismo en una AP, tomar en cuenta el tipo de viajero visitante que nos visita.

- Analizar sus propios intereses, el tipo de actividades que piensa realizar, su actitud hacia la naturaleza, etc.
- Recordar que hay visitantes que llegan por coincidencia, que quieren saber todo, los que luego de la visita no recuerdan dónde estuvieron, unos que quieren lujos, que no quieren ver pobreza, otros que quieren apropiarse de cada sitio del destino de viaje, entre otros aspectos.
- Se podría hablar de dos grandes grupos de turistas: el convencional y el de inquietudes ecológicas. El turista de inquietudes ecológicas, tiene

interés y sensibilidad hacia la naturaleza, de entre estos destacamos: el científico, el especializado y el casual.

- *El Científico*. Son grupos de personas en defensa de algún grupo biológico o de un lugar, sus visitas son preconcebidas para ayudar a la conservación.
- *El Especializado*. Visitan áreas específicas, protegidas o no, poniendo interés en los aspectos biológicos, culturales e históricos de la zona.
- *El Casual*. Llegan de forma incidental y breve a la zona, “maravillados” por el paisaje y entorno natural, como parte quizás de un viaje más largo.

Recurso Atractivo y su Capacidad de Acogida.

La relación entre la cantidad de visitantes que llegan a un sitio, en una determinada época del año y la capacidad de manejo del mismo, capaz de conservar su potencial regenerativo natural, se conoce como capacidad de acogida o capacidad de carga. Existen varios tipos de capacidad de carga como son: ecológica, ambiental o física (cantidad de visitantes en relación a los impactos ambientales que producen); psicológica (número de personas que pueden compartir una actividad ecoturística, sin perder el interés por el sitio); social (relación del número de visitas y el límite dónde se pueden generar tensiones con las comunidades visitadas); político – económica (número de visitantes que un lugar puede permitir, dada las facilidades de la planta de servicios existente); entre las principales.

Capacidad de Carga Turística CCT. Herramienta de Planificación, que permite aproximarnos a la intensidad de usos de las áreas destinadas al uso público, sustenta y requiere decisiones de manejo, y su aplicación es más sencilla en comparación a las anteriores; considera tres niveles de capacidad de carga:

- Capacidad de Carga Física CCF. Relación entre el espacio disponible y el espacio necesario para los visitantes.
- Capacidad de Carga Real CCR. Se obtiene al someter a la CCF a varios factores de corrección físicos, ambientales, sociales y biológicos del sector.
- Capacidad de Carga Efectiva o Permisible CCE o CCP. Se obtiene de la CCR, afectada por la Capacidad de Manejo del Sector (se considera la capacidad de administración óptima de un sitio en función de: el personal, infraestructura y equipamiento, según la cantidad, estado y localización de los mismos).
- Por último, el cálculo debe cumplir la premisa: $CCF > CCR > CCE$

De esta forma, conociendo los determinantes de una zona, sus impactos ambientales y su capacidad de acogida, se analiza los condicionantes del proyecto, es decir los requerimientos mínimos de: acceso, fondo, función, forma y materiales, que en el próximo módulo se detalla.

Introducción: Las Instalaciones Ecoturísticas.

Es necesario recordar que dentro del turismo de consumo, a mayor cantidad de viajeros visitantes, mayor cantidad de estructuras edificadas que “satisfacen las necesidades” de los mismos, desde las precarias hasta las “genialmente” técnicas. De ahí que las Cadenas Hoteleras nacionales e internacionales, conciben sus proyectos edificables en forma vertical (aprovechar espacio= más turistas); dan grandes facilidades para los automóviles (atractivo turístico = mercancía), dejando de lado al peatón; su estilo arquitectónico por norma de moda es igual, sin importar la región, el clima, costumbres y cultura propios del lugar; por citar los problemas más relevantes.

Con este precepto, entonces, hablar de Instalaciones Ecoturísticas, significa, diseñar, planificar y construir estas edificaciones (tanto verticales como horizontales), tomando en cuenta los factores determinantes y condicionantes de emplazamiento, impactos ambientales, criterios físicos, naturales, sociales, económicos, legales, de mercado y arquitectónicos, que conlleven a solucionar en los sitios alejados donde se emplacen estas, problemas como:

- Suministro de energía eléctrica,
- Obtención y optimización de agua potable,
- Tratamiento de aguas negras,
- Tratamiento de basuras y
- Climatización interna

Diseño y Construcción de Instalaciones Ecoturísticas (Estructuras Edificadas de Uso Turístico).

Como principio básico de una instalación ecoturística, se tiene el de que la edificación no debe dominar el paisaje, ni el entorno donde se ubica, ésta, debe ser concordante con el medio natural, evitando por ejemplo el corte de árboles, el cambio de curso de un riachuelo, entre otros aspectos.

De entre las estructuras edificadas de uso turístico principales se tiene: centros de interpretación, cabañas vivienda (guardaparques), cabañas de alojamiento, baterías sanitarias, centros de control y boletaje, garitas, restaurantes, parqueaderos, área de máquinas y salones de reunión. Las cuales deben cumplir con ciertos criterios técnico – constructivos, que se detalla a continuación:

Principios de Ordenación. Se debe al sitio determinado para emplazar las diferentes estructuras edificadas; para esto es conveniente tener presente los condicionantes y determinantes tanto urbanos como arquitectónicos.

Los Condicionantes. Son los factores de requerimiento urbano a nivel de cantidad y calidad, conforme al resultado de la gestión de visitantes (capacidad de manejo en función de la capacidad de acogida), por ejemplo: cuántas garitas, centro de interpretación, cabañas, cuántas unidades de parqueo, etc. Posteriormente a esto, se valora la cantidad por el espacio óptimo funcional a ocupar.

Los Determinantes. Son los factores que “no se pueden cambiar” o que determinan la ubicación permanente de una estructura edificada, por ejemplo: la topografía y pendientes, el acceso directo a la zona, asoleamiento, orientación, clima, incidencia de lluvias, tipo de suelo, visual panorámica, temperatura, etc.

Relación Sujeto – Objeto. La función determina la forma, este principio es básico, para entenderlo mejor, se ubica el siguiente ejemplo: si construyo una casa dentro de ella debe haber una funcionalidad de vivienda, y no de una iglesia, dicho de otra manera y a nivel de fachadas (lo que se ve, se siente y apropia) si por fuera “se ve” una iglesia, a su interior también deberá ser una iglesia. El sujeto genera actividades las cuales la realiza en el objeto (dentro, sobre junto, debajo, etc.); el objeto se ajusta al sujeto, no al revés.

Principios Arquitectónicos de Diseño y Construcción.

Definido el plan masa, se inicia la valoración arquitectónica de las estructuras, en su funcionalidad (¿para que me van a servir?, ¿qué actividades se van a realizar en ellas?, etc.); se recomienda utilizar las grillas funcionales de relación, para ubicar actividades y espacios próximos, simulados o indiferentes.

Determinadas las diversas grillas funcionales, se procede a valorar el espacio (dimensiones que tendrán las estructuras edificadas en largo, ancho y altura), es decir se procede a realizar un estudio ergonómico.

Se debe tomar en cuenta la *arquitectura vernácula* de la comunidad o comunidades circundantes al atractivo natural, por lo que se recomienda utilizar *sistemas constructivos alternativos* como el bahareque, la quincha, arcilla (barro), madera reutilizada, caña guadúa, paja, totora, sigse, etc. Respecto a la forma, esta debe ser acorde a la geometría natural del lugar, sin “lujos” excesivos.

En el *proceso constructivo* es necesario tomar en cuenta:

- En los cimientos, las excavaciones de plintos serán a mano.
- Incluir la supresión de barreras arquitectónicas (minusválidos), prever las instalaciones adecuadas.
- Utilizar una arquitectura modular, que permita una futura expansión.
- La modulación permite ahorrar y optimizar el material, reduciendo desperdicios.
- Por tanto el módulo constructivo estructural debe estar acorde con el módulo funcional.

El equilibrio de la *Integración y Adaptabilidad*, se logra cuando la integración tiene como objetivo crear un paisaje racional y civilizado, donde armónicamente y sin interrupción confluyan lo natural con lo edificado (en arquitectura, menos es más); mientras que la adaptabilidad, se da cuando el ser humano no se introduce a la fuerza en el entorno, sin forzar al mismo en pos de una deficiente concepción de funcionalidad (no se debe causar contraste entre naturaleza y edificación).

Respecto a los acabados, se recomienda:

- Proveer facilidades para el desarrollo de actividades sucias (limpieza de botas, duchas exteriores, área de impermeables, etc.).
- Incluir en la decoración y acabados, el arte y cultura del lugar.
- Incluir closets o lockers, para equipaje, bolsos, mochilas, etc.
- Puede incluirse una minibiblioteca (mueble), con documentos de la zona.
- Evítese equipos de alto consumo eléctrico.

Armonización de Entornos.

La Armonización de Entornos, amplía las posibilidades de interactuar con la naturaleza, descubriendo una nueva visión del mundo, la vida y el paisaje que nos rodea, en él descubrimos cómo podemos mantener un correcto equilibrio entre la naturaleza y la comunidad.

El concebir una estructura edificada sana y sostenible, ecológicamente hablando, no se centra en hacerla solo autónoma, sino que en todo momento particular brinde confort a sus usuarios – ocupantes, siendo el objetivo que éstos, recuperen su “*fuerza de trabajo*” en el entorno en que viven, y desarrollen sus actividades corporales y vivenciales de forma eficiente.

En la conformación de nuestro universo, tenemos cinco elementos de armonización, tomando en cuenta que uno o más de ellos puede predominar sobre

los demás; estos cinco elementos son: fuego, tierra, metal, agua y madera, siendo también las cinco formas en la que se expresa la naturaleza.

Principios de Armonización de Ambientes Arquitectónicos. Se toman en cuenta las puertas de ingreso, accesos, pasillos, escaleras, garajes, salas de estar o espera, cocinas y áreas de cafetería, comedores, dormitorios, etc.

Puertas de Ingreso o Principales.

- En cualquier ambiente funcional, el acceso principal debe tener la suficiente jerarquía visual y de ubicación. Se recomienda que estos ingresos no den a zaguanes estrechos y faltos de iluminación.
- No colocar la puerta de ingreso en el mismo eje visual que la puerta trasera.
- No es recomendable un baño próximo al ingreso.
- El ingreso no debe tener visual directa a una ventana

Accesos o Entradas de Ambientes.

- La entrada a un ambiente habitable debe de ser fluido, sin interrupciones.
- La entrada no debe dar a un pasillo estrecho y mal iluminado.

- Esta entrada debe tener una etapa de transición entre el exterior y el interior.
- Es recomendable entonces crear un vestíbulo que distribuya las circulaciones a los diversos ambientes.

Vestíbulos y Pasillos.

- Los pasillos son los conductores de la energía en una edificación, por tanto:
- No deben existir demasiados pasillos, incluso no deben ser estrechos ni largos, peor aún mal iluminados.
- Se recomienda ubicar ventanas que proyecten luz natural (exterior) hacia los mismos.

El Garaje.

- El Garaje debe mantener una relación semidirecta con el ambiente arquitectónico a armonizar.
- Por seguridad se lo debe aislar del resto del ambiente, esto es por los gases que genera él o los automóviles que se guardan.
- En lo posible se recomienda garajes adosados a los costados de la estructura edificada, y detrás de ellos ninguna zona habitable.

- Se puede amortiguar el efecto nocivo energético con un jardín próximo, de no ser posible, se recomienda una habitación abierta tipo bodega – corredor, nunca un dormitorio o cocina.

De esta forma y siguiendo estos principios, se logra que nuestras edificaciones sean más amigables con el entorno y con nosotros mismos como seres humanos (sentimientos y sensaciones positivas).

Aplicación del color en ambientes arquitectónicos. Técnicamente es la psicología del color. Un color puede inducir al descanso o al estudio, incluso, despertar en el organismo un buen apetito; utilizar correctamente un color, es crear en el ambiente, la atmósfera que se desea, ya sea esta: estimulante, sosegada, creativa, relajada, etc.

- Gama de Rojos: El rojo puede utilizarse para atraer la atención o dirigir el flujo de la energía hacia donde se quiere, por ejemplo, hacia un rincón oscuro. Se recomienda usar este color con moderación, siempre en objetos pequeños y nunca en superficies grandes. Las personas que se deprimen, pueden utilizar objetos rojos, por ejemplo, un despertador, una mesa de noche en ese color, etc. Deberíamos utilizar el rojo en la vestimenta, toda vez que queremos llamar la atención.

- *Gama de Colores Terrosos:* Son adecuados para salas de estar y el dormitorio, ya que conducen a la pasividad y el descanso. También es aconsejable en lugares donde habitan personas inestables físicamente (ancianos por ejemplo) o personas demasiado inquietas, ya que transmiten una sensación de apoyo firme y de quietud. Cuando se quiera dar la sensación de ser una persona sólida y confiable se recomienda utilizar en su vestimenta colores terrosos, pero evítelos si quiere aparecer como alguien dinámico.
- *Gama de Amarillo:* El amarillo es el color de la alegría por excelencia, se recomienda en cocinas, en especial si la familia come ahí, para el cuarto de los niños, en restaurantes (aumenta o estimula al apetito), etc. El amarillo en la vestimenta, armoniza con la personalidad.
- *Blanco:* Color que representa la pureza, es aséptico. Un fondo blanco hace que los objetos resalten, igualmente en las personas, es adecuado para cuartos de baño y dormitorios.
- *Gama de Azules:* Representan frescura y tranquilidad, aptos en dormitorios ubicados en climas cálidos y oficinas.
- *Negro:* Se utiliza para evocar un aire de misterio y sensualidad, No es recomendable colocarlo en superficies grandes, a no ser que se desee crear este efecto misterioso, por ejemplo en una discoteca, o un bar.

- *Gama de Verdes:* El verde es un color neutral, tiende a tranquilizar y es adecuado para dormitorios, salas de estar, cuartos de baño, habitaciones de niños pequeños, lugares donde haya que generar ideas nuevas y creativas, dígase: talleres, aulas- laboratorios, salas de reuniones o conferencias, etc.
- *Gama de Naranjas:* El naranja es el color de la fusión (unión), muy apropiado en salas de estar.
- *Púrpura:* El color de la individualidad, se usa para jerarquizar oficinas y cuartos de estudio, muy preferido por los jóvenes.
- *Rosa:* El color rosa tiene un efecto relajante. Una persona emocionalmente alterada, se calma en diez minutos en una habitación totalmente rosa, en veinte minutos hasta puede quedarse dormida. Se utiliza el color rosa en lugares destinados a la relajación y descanso, los spa por ejemplo.

Diseño y Construcción de Señalética (Interpretación).

La interpretación, tiene como premisa básica, la valoración de la biodiversidad, siendo ésta consustancial al ser humano. El disfrute de la naturaleza satisface una necesidad intrínseca del mismo, cada vez, la civilización moderna

aleja al hombre de la naturaleza, sobre todo para los habitantes de las ciudades, haciéndose menester, ayudar al visitante a que disfrute de la naturaleza en el desarrollo de las actividades recreativas, que se programen.

Para esto es necesario, darle al viajero visitante una información ágil, veraz y práctica, donde se conjugue el mensaje con la apreciación directa, que tenga aquel. Por tanto el mensaje que queremos brindar debe ser centrado al tema, organizado, relevante y ameno; es decir, se quiere que el visitante: este informado, adquiera conocimientos y aprenda.

La señalética, es parte de la Interpretación, es usada generalmente al ingreso a un atractivo, y en el centro de interpretación, al inicio y en su recorrido para identificar la zona, dirección, ubicación, tipo de actividad, información científica, normas de comportamiento, etc.

Se debe entonces, cumplir varios criterios y especificaciones, para la ubicación, tipo, materiales, distancia, la cantidad, estéticamente concordantes con la zona, visibles, en lugares apropiados y bien mantenidos.

| CRITERIOS ARQUITECTÓNICOS PARA INTERPRETACIÓN | | |
|---|--|---------|
| CRITERIOS DE ÁREAS, CANTIDADES OPTIMAS DE VISITANTES, DISTANCIAS | | |
| ENTRE GRUPOS, TAMAÑO MEDIO DE GRUPOS | | |
| 1 | Distancia mínima de lectura de los paneles | 1,00 m |
| 2 | Filas de personas frente a los paneles | 2 filas |

| | | |
|-----------|---|---|
| | interpretativo-educativos | |
| 3 | Superficie mínima viable por visitante en espacios cerrados en actividades en grupo | 1.20 m2 |
| 4 | Superficie mínima viable por visitante en actividades recreativas dinámicas | 4 m2 |
| 5 | % de ocupación de los equipamientos en el área de uso público | 3% |
| 6 | Espacio de plaza de aparcamiento automóviles (capacidad para maniobrar) | 5,00 m x 3,00 m |
| 7 | Espacio de plaza de aparcamiento autobús (capacidad para maniobrar) | 15,00 m x 5,50m |
| 8 | Número de personas máximo por automóvil | 4 |
| 9 | Número de personas máximo por autobús | 50 |
| 10 | Número de personas en automóvil de minusválidos | 3 |
| 11 | % de ocupación del corredor por parte de los usuarios | 10% |
| 12 | Distancia de seguridad en bordes | 1,00 m hasta el borde |
| 13 | Horario de visitas | Nº horas que los espacios de uso público se encuentran abiertos |
| 14 | Tamaño medio de grupo | 20 personas |

Criterios Constructivos de Carteles Interpretativos.

- Se utiliza madera de la zona (de preferencia madera de ciclo corto e incorruptible), se recomienda un cartel tipo mampara y con relieve profundo.
- Se coloca con postes de mínimo 150mm de diámetro, con clavos o tornillos, que mejore el anclaje del mismo.
- Su posición y ubicación no deben afectar el paso de los visitantes, por tanto la mampara debe estar entre 0,90m a 1,50m de altura útil, para no dificultar su lectura, tomando en cuenta un mínimo de altura de letras de 5cm.
- Dependiendo del tipo de cartel, ésta se puede leer a no menos de 0,90m.

Introducción: Producción y Uso de la Energía y la Protección del Ambiente.

La energía desde su forma que es producida, hasta los usos mínimos que se puede hacer de ella, causa impactos negativos al ambiente; la extracción de petróleo para generar combustible, demanda un alto costo en protección y conservación ambiental (los derrames de este insumo, por ejemplo); la generación de energía hidroeléctrica en función del caudal y no de la energía potencial que genera por ejemplo una caída de agua (el caso de Agoyán), son casos en los cuales no se ha manejado con responsabilidad social y ambiental la remediación de los impactos negativos al ambiente.

Es deber de quienes están inmersos en la conservación ambiental optimizar el uso de energías alternativas, tomando en cuenta el beneficio sostenible que generan aquellas, ya sea: energía eólica, solar, e hídrica. Por otro lado, es de importancia relevante, resolver en sitios alejados: el suministro de energía eléctrica, agua potable, tratamiento de aguas negras, tratamiento de basuras y la climatización interna de estructuras.

Suministro y Optimización de Energía Eléctrica.

Dentro de la generación de **energía eléctrica**, es conveniente realizar su captación, transformación y distribución, a base del aprovechamiento de energías alternativas.

- Energía solar: El Ecuador es un país de asoleamiento directo, pudiendo utilizar la radiación solar para calefacción, refrigeración y energía eléctrica.



Suministro, Optimización y Producción de Agua Potable.

Se deben tomar en cuenta, ciertos criterios que optimizan la captación, producción y suministro de agua potable:

- Captación fluvial: Se utilizan los techos de las instalaciones, pavimentos, el terreno natural, debiendo tratarse el agua mediante filtros para su posterior cloración. Esta captación se almacena en cisternas.
- Uso óptimo del agua: Se deben instalar sistemas de ahorro, los cuales economizan hasta un 70% del agua de duchas, inodoro y lavabos. Otro sistema es la neutralización del agua gris o jabonosa en inodoros, ahorra un 40% (*datos obtenidos de Ecoturismo, Armando Deffis Caso*).
- Tratamiento del agua: Tratar el agua gris sin detergentes para el regadío de jardines y cultivos

Manejo Sostenible de Desechos.

De las aguas servidas. Se recomienda en Instalaciones Ecoturísticas, mantener un Plan de Tratamiento de Desechos, que incluyan por células de emplazamiento, el uso de plantas de tratamiento con la instalación de sistemas aeróbicos y anaeróbicos, que brinden oxígeno a esas aguas como también decantación; esa agua se podrá verter a los ríos o reutilizar en regadío sin riesgo de contaminación.

Optimizar el uso de inodoros secos, con la utilización de letrinas composteras, las cuales no producen olores que atraigan insectos, así eliminamos completamente el uso de agua en el mueble del inodoro, y de ser el caso, en pisos superiores, mantener el tanque elevado, favoreciendo el principio de uso de la energía potencial.

De la producción y manejo de desechos sólidos.

- Se debe separar los desechos sólidos en orgánicos e inorgánicos; con los orgánicos podemos obtener fertilizante (compost), así también biogás (combustible natural).
- Los desechos inorgánicos, como son: vidrio, papel, metales y plástico, pueden reciclarse, con lo cual se podría establecer un sistema de industrialización y venta.
- Con lo restante, se puede establecer un relleno sanitario controlado, esta parte será mínima ya que los demás desechos han sido tratados con anterioridad.

Climatización Natural.

La climatización está en función del bienestar fisiológico del ser humano, por ejemplo en zonas frías, las estructuras edificadas, en su interior deben ser cálidas y todo lo contrario en zonas calientes. Existe un gasto excesivo de energía

que perjudica al ambiente, cuando creamos climas artificiales, el uso de acondicionadores electrónicos y eléctricos de aire es un ejemplo de aquello.

Optimizando los recursos disponibles y a bajo costo (tanto ambiental, social y económico), se puede climatizar los ambientes arquitectónicos, para lo cual se recomiendan los siguientes criterios:

- Para obtener una temperatura agradable en espacios interiores, es necesario diseñar tomando en cuenta el asoleamiento, la ubicación respecto al norte, vientos, vegetación y topografía, así también la construcción de elementos arquitectónicos que impidan el paso directo del sol, protejan de la lluvia y posible humedad, etc.
- Se pueden utilizar muros trombe, quebrasoles, o inclusive implantar la edificación en desnivel respecto al exterior (enterrada). Además se pueden utilizar los árboles circundantes, la vegetación, etc.
- El buen funcionamiento del organismo del ser humano, requiere una temperatura interior constante de 37°C, y la cutánea o de la piel de 35°C.
- El empleo de ductos debajo de las plantas arquitectónicas de los espacios habitables, harán circular el aire caliente, el cual se enfría al estar debajo de la tierra, e ingresa a las habitaciones refrescando el lugar, en el caso de estructuras emplazadas en sitios costeros o selváticos.

- El uso de chimeneas solares, de igual forma aceleran el movimiento del aire, bajando la temperatura interna del ambiente.

ESQUEMA PARA CAPACITAR A LA COMUNIDAD

La metodología didáctica a aplicarse en el presente curso es la de Enseñanza para la Comprensión.

Clases Teóricas, privilegian el “Aprender Haciendo”, a través de la dinámica participativa grupal con grupos feed back (de retroalimentación de lo aprendido), pilotaje (control de asistencia y temas a tratarse), de socialización (actividades extracurriculares de fin de jornada) y humor (dinámicas grupales); talleres de participación activa al finalizar cada tema de exposición, utilización de papелotes y tarjetas de opinión – análisis – crítica – solución; esto se apoya en presentaciones con diapositivas power point proyectadas con infocus.

Talleres de Participación Interactiva, para la elaboración de conclusiones y recomendaciones del Curso (memoria técnica).

Dinámicas Grupales, para estimular las inteligencias múltiples y potencializar la aprehensión de conocimiento; además de crear un ambiente distendido.

Evaluación Diaria, al Equipo Técnico Capacitador, al final de cada jornada de trabajo.

TEMAS A TRATAR

TEMA 1: Desarrollo Turístico Sostenible.

Introducción: Sostenibilidad y Sustentabilidad.

Sostenibilidad Social, Ambiental y Económica de Proyectos.

TEMA 2: Impactos Ambientales en Proyectos de Turismo Sostenible.

Introducción: El suelo, el aire, el agua, la flora, la fauna y el ser humano.

Diagnóstico de la Situación Actual, aplicación de la Línea Base.

Impactos Ambientales producidos por estructuras edificadas de uso turístico.

Medidas Correctoras frente a los impactos producidos, los ESIA.

TEMA 3: Especificaciones Técnicas de Emplazamiento de Centro de Interpretación Ecoturística.

Introducción: Análisis y valoración de atractivos.

Criterios físico – naturales, culturales, económicos, legales, y de mercado.

Criterios arquitectónicos para el emplazamiento.

Gestión de Visitantes y capacidad de acogida.

TEMA 4: Diseño, planificación y construcción ecológica.

Introducción: Las Instalaciones Ecoturísticas orientadas a centros de interpretación.

Diseño y construcción de estructuras edificadas de uso turístico-interpretativo.

Armonización de Entornos.

Diseño y construcción de factores necesarios para la interpretación.

TEMA 5: Suministro de Servicios Básicos, manejo de desechos y climatización natural.

Introducción: Producción y uso de la energía y la protección del ambiente.

Suministro y optimización de energía eléctrica.

Suministro, optimización y producción de agua potable.

Manejo sostenible de desechos.

Climatización natural.

6.8. ADMINISTRACIÓN.

La propuesta del siguiente trabajo de investigación, el mismo que dice “Implementación de un centro de interpretación ecoturística en la comunidad 12 de Febrero, perteneciente a la parroquia 3 de Noviembre, cantón Joya de los Sachas, provincia del Napo, será entregada a la comunidad por medio del jefe del cabildo, quienes serán los encargados de ejecutar y administrar participativa dicha propuesta para beneficio de los habitantes de la mencionada comunidad.

| Fases | Metas | Actividad | Tiempo | Responsables | Resultados |
|----------------------|--|---|---|---------------------------------|--|
| Socialización | Socializar con la comunidad la necesidad de mejorar el servicio ecoturístico mediante la implementación del centro de capacitación | Presentación de los efectos positivos de un centro de interpretación ecoturística | 15 Nov. 3 horas. | Investigador y comunidad | Comunidad motivada para iniciar el proceso de implementación. |
| Capacitación | Capacitar a la comunidad sobre las etapas de ejecución y operación del centro. | Demostración del uso de las diferentes técnicas y fundamentos de sostenibilidad | 16, 17, 18, 19, 20 Nov. 2 horas diarias. | | Comunidad capacitada para aplicar las diferentes técnicas y fundamentos de sostenibilidad |
| Ejecución | Aplicación de fundamentos de implementación y construcción sostenible | Los comuneros ponen en práctica los conocimientos adquiridos | Todo el siguiente trimestre del año 2011. | | La comunidad aplica efectivamente los conocimientos adquiridos |
| Evaluación | Determinar el grado de interés, motivación y participación de la comunidad y resultados después de la operación | Seguimiento a través del dialogo con la comunidad y en base a encuestas de satisfacción del visitante | Durante el año 2011. | | Se brinda servicios interpretativos de calidad satisfaciendo las expectativas del visitante. |

6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN.

Como responsable de la presente propuesta se consideró importante dar a conocer a todos los miembros de la comunidad: autoridades, y habitantes en general para su debida concientización, conocimiento, aceptación y compromiso de aplicación.

Por lo que cabe indicar en cuanto a la evaluación que los miembros de la comunidad se comprometen en ejecutar la evaluación conjuntamente con el autor

de la tesis, mediante compromiso firmado después de ejecutar la propuesta, en el caso de ser aceptada.

La aplicación de la propuesta se realizará con la coordinación del autor y la comunidad, quienes luego de revisar el presente documento de manera participativa, estarán en la capacidad de aportar con ideas al mismo, y este proceso ayudará al empoderamiento del proyecto, factor clave en el momento de la evaluación.

MATERIALES DE REFERENCIA

Recursos

Institucionales:

- ✓ Dirección Provincial de Turismo del Tena
- ✓ Universidad Técnica de Ambato.

Humanos:

- ✓ Investigador
- ✓ Autoridades pertinentes
- ✓ Comunidad

Materiales:

- ✓ Espacio físico
- ✓ Biblioteca
- ✓ Material de escritorio

Económicos del documento - proyecto:

- ✓ Asumido por el
Investigador.

MATERIALES DE REFERENCIA

1. BIBLIOGRAFIA

- HERRERA, Luis; MEDINA, Arnaldo; NARANJO, Galo (2004): Tutoría de la Investigación Científica, Guía para elaborar en forma amena el trabajo de Graduación Diemerino Editores, Quito, Ecuador.
- Dutka, Alan – Manual de AMA para la satisfacción del cliente – Granica – 1994
- Hayes, Bob E. – Cómo medir la satisfacción del cliente – Oxford – 1999
- Aguado, Wamba - Las actividades prácticas en museos de ciencia y centros de interpretación 2006 ENE-MAR; XIII (47) Página(s): 74-81
- Ortiz, Domingo - La divulgación e interpretación del patrimonio cultural en el medio ambiente / 2000(Ejemplar dedicado a: Almería), Págs. 63-74
- GARCÍA, Miguel Prof. (2001): Desarrollo y Sostenibilidad de Infraestructura Costa Rica
- HESSELBARTH, Woody: Manual de Construcción y Mantenimiento de Senderos.
- MINISTERIO DEL AMBIENTE, República del Ecuador (2001): Normativa Básica del Ambiente Impresión GRAPHUS, Quito, Ecuador.
- MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR (2007): Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo Sostenible en Ecuador hacia el año 2020 “PLANDETUR 2020” Primera Edición, Obreval Impresores, Quito, Ecuador.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Objetivo: Obtener información para determinar la importancia de la Interpretación Ecoturística en la Satisfacción del Servicio de los Visitantes de la comunidad 12 de Febrero, perteneciente a la parroquia 3 de Noviembre, cantón Joya de los Sachas, provincia del Napo.

Cuestionario

- 1) ¿A su parecer, existen elementos suficientes en su comunidad que puedan llegar a ser atractivos ecoturísticos de respetabilidad nacional e internacional?

Sí () No ()

- 2) ¿Cree usted que los habitantes de su comunidad están de acuerdo con fomentar el ecoturismo en la zona?

Sí () No ()

- 3) ¿En la actualidad se desarrollan actividades turísticas en su comunidad?

Sí () No ()

- 4) ¿Cree usted que se puede brindar mejores servicios y comodidades turísticas en su comunidad?

Sí () No ()

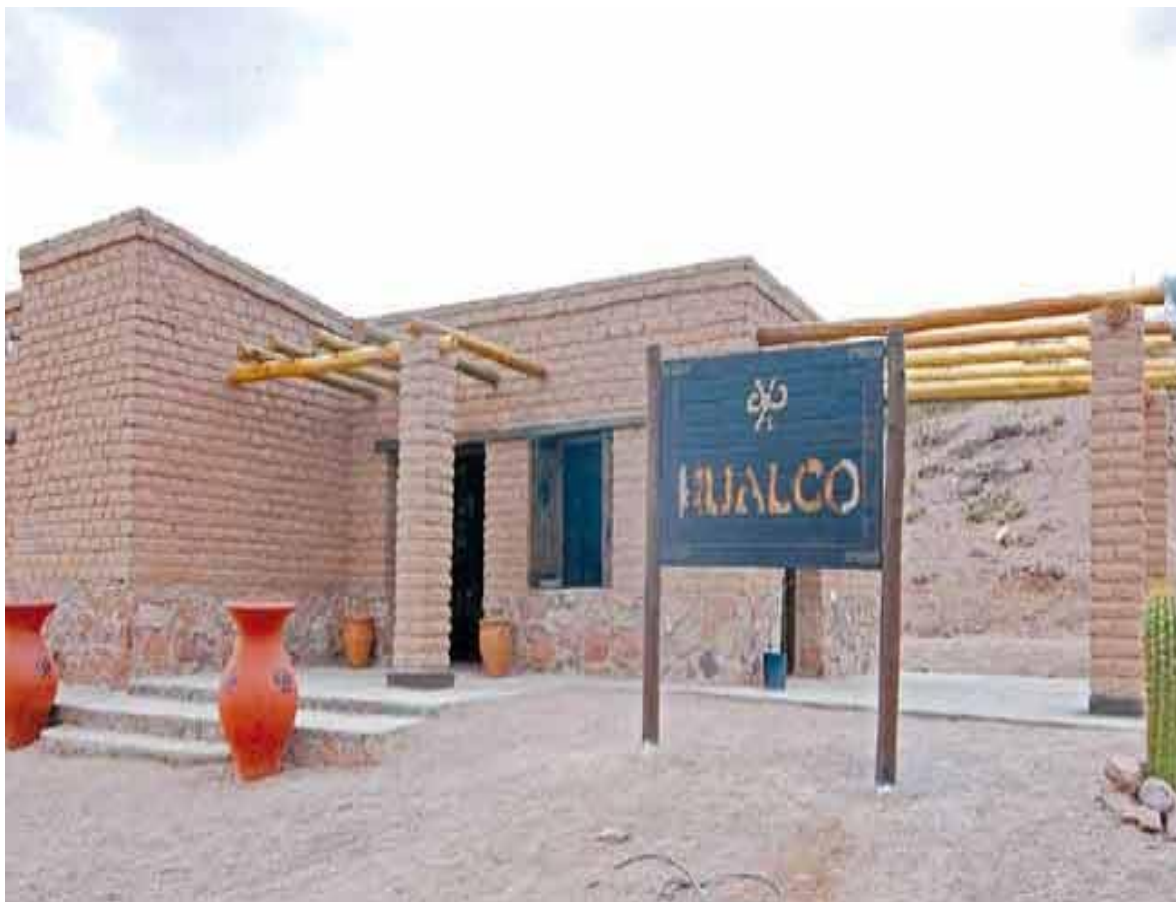
- 5) ¿Cree usted que brindar el servicio de interpretación turística, generaría mayor satisfacción en los visitantes de su comunidad?

Sí () No ()

- 6) ¿Cree usted que la implementación de un centro de interpretación ecoturística en su comunidad, ayudaría a aumentar la satisfacción de sus visitantes?

Sí () No ()

ANEXOS



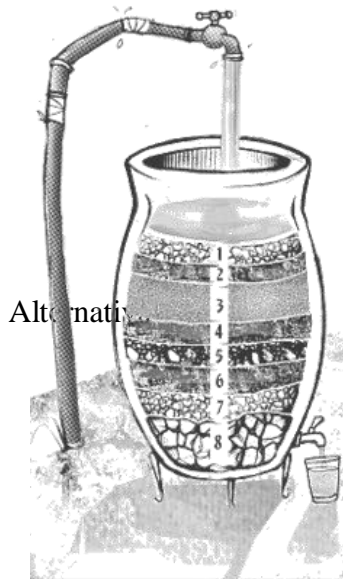
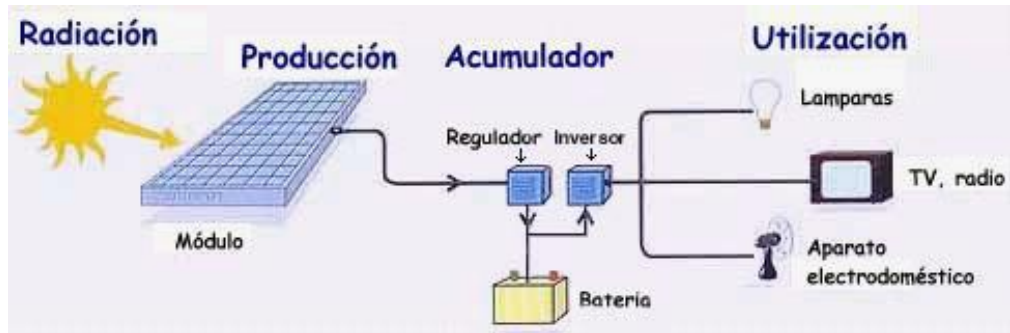
ANEXOS



ANEXOS



ANEXOS



CAPAS DEL FILTRADOR DE POTABILIZACIÓN

| | |
|---|-----------------------------|
| 1 | Piedras pequeñas (12,5 cm.) |
| 2 | Grava (6 cm.) |
| 3 | Arena fina (6 cm.) |
| 4 | Grava (2 cm.) |
| 5 | Carbón desmenuzado (3 cm.) |
| 6 | Grava (3 cm.) |
| 7 | Piedras pequeñas (12,5 cm.) |
| 8 | Piedras grandes (25 cm.) |