

ANEIRY MARLENE CLAVIJO TAMA
Profesional en Biocomercio por la Universidad Regional
Amazónica Ikiam
Universidad Regional Amazónica Ikiam
Ecuador
[aneiry.clavijo@ikiam.edu.ec]

JORGE ALEJANDRO BATRES QUEVEDO
Doctor en Ciencias Sociales por la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO, Costa Rica
Universidad Regional Amazónica Ikiam
Ecuador
[Jorge.batres@ikiam.edu.ec]

MARÍA VICTORIA REYES VARGAS
Doctora en Ciencias Económicas por la Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas
Universidad Regional Amazónica Ikiam
Ecuador
[maría.reyes@ikiam.edu.ec]



CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE CALIDAD TURÍSTICA EN LA ZONA DE AMORTIGUAMIENTO DE LA RESERVA BIOLÓGICA COLONSO CHALUPAS

Fecha de recepción: 7 de enero de 2025
Fecha de modificación: 20 de mayo de 2025
Fecha de aceptación: 17 de julio de 2025

Clavijo, A. M., Batres, J. A., & Reyes, M. V. (2026). Cumplimiento de normas de calidad turística en la zona de amortiguamiento de la reserva biológica Colonso Chalupas. *Turismo y Sociedad*, XXXIX, pp. 125-146. DOI: <https://doi.org/10.18601/01207555.n39.05>

COMPLIANCE WITH TOURISM QUALITY STANDARDS IN THE BUFFER ZONE OF THE COLONSO CHALUPAS BIOLOGICAL RESERVE

Resumen

La infraestructura turística en la Amazonía ecuatoriana enfrenta el reto de adaptarse a las crecientes demandas de calidad de sus visitantes. Aunque el Ministerio de Turismo regula los servicios esenciales, muchos centros turísticos, especialmente en la zona de amortiguamiento de la reserva biológica Colonso Chalupas, no cuentan con certificaciones de calidad ni aplican buenas prácticas. Esta investigación evalúa el cumplimiento del Distintivo Q en dos centros turísticos de esta área con el propósito de identificar la brecha de incumplimiento y usarla para definir acciones de mejora. Los resultados indican que uno de estos centros cumple con un 67,5 % de los estándares, y el otro, con un 35 %. Estos hallazgos evidencian la necesidad de mejorar la infraestructura, elaborar manuales organizacionales e implementar programas de información y satisfacción al cliente. Estas acciones son clave para alcanzar los estándares de sostenibilidad turística y fortalecer la calidad del servicio en áreas naturales sensibles como esta.

Palabras clave: infraestructura turística, certificación de calidad Q, reserva biológica Colonso Chalupas, Amazonía ecuatoriana, sostenibilidad turística

Abstract

The tourism infrastructure in the Ecuadorian Amazon is challenged by the growing quality demands of its visitors. While the Ministry of Tourism regulates essential services, many tourist centers, particularly

in the buffer zone of the Colonso Chalupas Biological Reserve, lack quality certifications and fail to implement best practices. This study examined the compliance of two tourist centers in the area with the Q distinction, aiming to identify the compliance gap and use it to define improvement actions. The results showed that one center met 67,5% of the standards, while the other met only 35%. These results underscore the importance of improving infrastructure, developing organizational manuals, and implementing customer information and satisfaction programs. Such measures are essential for achieving sustainable tourism standards and enhancing service quality in ecologically sensitive regions.

Keywords: tourism infrastructure, Q quality certification, Colonso Chalupas Biological Reserve, Ecuadorian Amazon, sustainable tourism

1. Introducción

El turismo es la tercera fuente de ingresos más significativa del Ecuador, después del petróleo y del banano; además, emplea a más de 600.000 familias y sustenta 22.000 negocios. De acuerdo con el Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR), potenciar este sector no solo contribuye a la economía nacional, sino que también ayuda a preservar los recursos naturales —como el agua—, la biodiversidad y la riqueza cultural del país (MINTUR, 2023).

El sector turismo abarca diversas actividades relacionadas con las personas y sus motivaciones en lo referente al descanso, al ocio y al deseo de explorar nuevos destinos (Zambrano Paladines et al., 2019). En las últimas décadas, esta industria ha ganado una enorme relevancia económica y se ha transformado en uno de los sectores de mayor crecimiento en el panorama empresarial actual (Ocaña, 2023). Además, en los últimos tres años, el cambio en la demanda ha impulsado la creación de nuevas formas de turismo que requieren una calidad superior y servicios óptimos en cada destino, ya que la experiencia debe superar las expectativas de los visitantes (Moya Rivera, 2018). Por consiguiente, el crecimiento del sector va acompañado de mayores exigencias de calidad del servicio.

En este contexto, las empresas turísticas ecuatorianas deben adaptarse y estar en constante evolución para garantizar la calidad del servicio que ofrecen y satisfacer las necesidades de los turistas (Ocaña, 2023). La obtención de certificados de calidad es hoy en día una necesidad impostergable para las organizaciones del sector que deciden ajustar su oferta a las exigencias actuales. Certificar sus servicios es una herramienta que puede ayudar a los destinos turísticos a evaluar su estado actual para mejorar su gestión por medio de acciones concretas (Fernández, 2020). En el caso del Ecuador, y específicamente de la Amazonía ecuatoriana, los servicios turísticos están regulados por las normativas del MINTUR.

La infraestructura turística en la Amazonía ecuatoriana ofrece una amplia gama de servicios, como alojamiento, alimentación, transporte y descanso. En la ciudad de Tena, provincia de Napo, algunos sitios turísticos operan en la zona de amortiguamiento de la reserva biológica Colonso Chalupas (RBCC). En esta área es fundamental implementar medidas orientadas a proteger y preservar los atractivos turísticos existentes, lo que se relaciona directamente con la aplicación de la normativa vigente y, en el caso de los servidores de turismo, seguir criterios de calidad que vuelvan sustentables sus operaciones en

el lugar. El certificado de calidad Q, conocido también como Distintivo Q, es una opción que puede contribuir a los fines antes descritos, pues se basa en sistemas de gestión de calidad, con requisitos mínimos que garantizan la eficacia en la prestación de los servicios y con la ventaja de poder adaptarse a la realidad del país, pues se trata de normas genéricas y globalizadas. Obtener el Distintivo Q puede ser crucial para identificar y evaluar cómo operan los establecimientos turísticos en la zona de amortiguamiento de la RBCC, determinar qué requerimientos se cumplen y cuáles no.

Por observación propia, se ha verificado que muchos centros turísticos de la zona de interés no cumplen con los estándares de calidad ni se esfuerzan por certificar sus servicios; sin embargo, cada vez reciben más visitas (MINTUR, 2019), lo que, por un lado, incrementa sus posibilidades, pero, por otro, crea un riesgo para el entorno natural que los rodea. Para contribuir en la solución de estos problemas, se decidió realizar un ensayo sobre el cumplimiento de las normas de calidad del Distintivo Q en la zona de amortiguamiento de la RBCC, ubicada dentro del bosque primario que aún conserva la Amazonía (Álvarez-Solas et al., 2018; Cuenca et. al, 2019). La reserva se encuentra en los cantones de Archidona y Tena, fue declarada como tal el 3 de abril de 2014 y forma parte del Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador; abarca 93.246 ha en la vertiente externa de la cordillera oriental de los Andes y, de acuerdo con el Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica del Ecuador, se constituyó para conservar los procesos naturales y los recursos genéticos de la región, además de servir como una reserva biológica para proteger la biodiversidad presente en el área (Ministerio del Ambiente del Ecuador, 2014).

La zona de amortiguamiento de la RBCC tiene una extensión de 33 km de largo y 2 km de ancho, en cuyos límites se ubican 23 comunidades indígenas. Dentro de esta zona operan 26 centros turísticos, de los cuales 23 ofrecen servicios de alimentación y bebidas, 21 son balnearios, 16 brindan actividades de aventura, 11 son alojamientos, 7 promueven actividades culturales y 3 cuentan con áreas de *camping*.

Los resultados presentados en esta investigación corresponden al proyecto “Conservación ambiental y transición ecológica post COVID en áreas naturales protegidas del Ecuador, a través del fomento del turismo sostenible, el bioemprendimiento y la gestión de los recursos naturales”, financiado por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y la Fundación CODESPA. Se evaluaron dos centros turísticos ubicados en la zona de amortiguamiento de la RBCC con el Distintivo Q, con el propósito fundamental de establecer la brecha de incumplimiento y proponer acciones que ayuden a cerrarla y a mejorar integralmente la calidad del servicio turístico ofrecido no solo en los centros evaluados, sino en todos los que operan en el área de interés.

2. Marco conceptual

Según la Organización Mundial del Turismo (ONU Turismo, 2023), en el primer trimestre de 2023, las llegadas internacionales alcanzaron el 80 % de los niveles previos a la pandemia, lo que representa un resurgimiento notable de la industria del turismo en el mundo, con 235 millones de turistas internacionales, más del doble de la cantidad registrada en el mismo periodo en 2022. De acuerdo con la fuente citada, estos datos subrayan la resiliencia del sector turístico, que demostró una notoria capacidad de

adaptación y recuperación ante los desafíos que debió enfrentar después de la pandemia del coronavirus en 2020.

De acuerdo con el MINTUR (2022), durante los primeros seis meses de 2022, el Ecuador experimentó un saldo positivo de 63,2 millones de dólares en su balanza turística, lo que confirma que el turismo es la tercera fuente más importante de ingresos no relacionados con el petróleo para el país. Estos datos muestran una recuperación notable en comparación con los resultados de 2020 y 2021. Los ingresos por turismo en el primer trimestre de 2023 alcanzaron los 313,5 millones de dólares, más del doble de lo registrado en el mismo período de 2021.

Por otra parte, el comportamiento de la demanda en la industria turística ha impulsado la creación de nuevas modalidades de viajes y ha generado una mayor exigencia en cuanto a calidad y servicios en cada destino seleccionado. En este contexto, la experiencia del turista se ha vuelto fundamental, ya que se espera superar las expectativas generadas antes de la visita. Esto implica que los proveedores de servicios turísticos, desde hoteles hasta guías locales, deben centrarse en ofrecer experiencias memorables y satisfactorias que vayan más allá de lo convencional (Molina et al., 2021; Moya Rivera, 2018).

Para asegurar que las experiencias turísticas se cumplan, los centros y establecimientos turísticos suelen implementar estándares de calidad para certificar sus servicios. En Ecuador existen varias certificaciones orientadas al turismo sostenible que promueven prácticas responsables en el sector; entre las más destacadas se encuentran las siguientes: 1) Sello de Calidad Q, que reconoce a empresas turísticas con buenas prácticas ambientales, socioculturales y económicas; 2) Smart Voyager, otorgada por conservación y desarrollo (C & D), y reconocida internacionalmente por su enfoque en la conservación de la biodiversidad y la responsabilidad social; y 3) Rainforest Alliance Certified, que avala a las organizaciones que cumplen con rigurosos criterios de sostenibilidad (Villalba, 2013).

De acuerdo con datos del Programa Quito Turismo, 585 establecimientos turísticos ecuatorianos han sido reconocidos con el Distintivo Q durante sus 12 años de vigencia; 266 de ellos han abandonado voluntariamente el programa, 319 aún forman parte de él y 54 nuevos establecimientos se sumaron en 2024 (Quito Turismo, s. f.), lo que convierte al Distintivo Q en el certificado de turismo más popular en el país. Este reconocimiento es otorgado por el Ministerio de Turismo de Ecuador para distinguir y promover la calidad de los servicios turísticos; busca asegurar que hoteles, agencias de viaje y operadores turísticos implementen buenas prácticas en áreas clave como calidad del servicio, prácticas ambientales, responsabilidad sociocultural, seguridad e higiene, y capacitación del personal (Cedeño, 2023; Moya Rivera, 2018). En síntesis, obtener este certificado mejora la reputación y competitividad de la empresa que lo recibe, al tiempo que fomenta prácticas responsables y sostenibles que benefician a operadores, usuarios y al entorno en donde el servicio opera.

Si bien el Distintivo Q ha sido administrado por la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico de Quito (EPMGDT) mediante acuerdo interinstitucional, puede ser aplicado a actividades definidas por la Ley de Turismo en otros destinos turísticos del país. Por lo tanto, es un instrumento útil para reconocer la calidad de los servicios

turísticos, mejorarla y premiar el esfuerzo de los operadores que lo obtienen (Cuaspuud & Yáñez, 2015). Este distintivo comprende estándares técnicos, medibles y objetivos diseñados para fomentar la calidad y su mejora continua en un marco de sostenibilidad (EPMGDT, 2023). No está de más indicar que su obtención beneficia tanto a los visitantes como a la industria turística local, ya que promueve el crecimiento económico y social de las localidades (Cujano, 2021).

Una vez establecida en Quito, esta certificación se difundió a otras provincias y ciudades que optaron por implementarla en establecimientos turísticos que cumplieran con los parámetros fijados (Jiménez & Pérez, 2018). En la provincia del Napo existen cinco operadores de turismo que satisfacen los requisitos básicos para ofertar servicios turísticos, entre ellos, el Centro Turístico Sinchi Warmi (CTSW), ubicado en Misahuallí, que ha obtenido el Distintivo Q por su compromiso con la calidad en la prestación de servicios turísticos, su enfoque en la sostenibilidad y el respeto por las culturas locales. Este proyecto es dirigido por mujeres kichwas y se enfoca en prácticas amigables con el medio ambiente; ofrece alojamiento, observación de fauna y flora, y experiencias culturales (Centro de Turismo Comunitario Sinchi Warm [CTSW,] 2024). Los cuatro centros turísticos restantes son Yachana Lodge, reconocido con la certificación Smart Voyager (Fundación Yachana, s. f.); Kapawi Ecolodge, que obtuvo la certificación de Rainforest Alliance (Kapawi Eco-Lodge, 2024); y Napo Wildlife Center, el cual cuenta con las certificaciones ISO 9001 e ISO 14001 (Napo Wildlife Center, 2024).

Obtener estas certificaciones de calidad en un destino turístico genera oportunidades tanto para sus operadores como para las comunidades vecinas, pues permite que el lugar sea percibido de manera distinta. Además, las certificaciones afectan el comportamiento del turista, que elige su destino basado en este tipo de garantías y una vez allí debe seguir ciertas normas durante su visita. Ahora bien, con respecto al conjunto de operadores de turismo, certificarse es una señal de disposición, compromiso, competitividad, mejora la reputación empresarial y reduce el riesgo de sanciones (Jiménez, 2018). Aunque el proceso de certificación requiere inversión tanto pública como privada y puede ser de largo plazo, los beneficios resultantes son significativos (Cedeño, 2023).

Antes de aplicar a la obtención de una certificación turística es fundamental identificar el tipo de empresa turística y los diferentes requisitos y estándares a los que está sujeta. El MINTUR es el organismo encargado de llevar a cabo la clasificación de las empresas turísticas en Ecuador, la cual abarca diversas categorías, subdivididas de acuerdo con las características particulares de cada establecimiento o servicio, como se indica en la Tabla 1.

Tabla 1. Clasificación de las empresas turísticas del Ecuador

<i>Tipo de empresa</i>	<i>Clasificación</i>
1. Alimentos y bebidas	1.1 Restaurantes 1.2 Cafeterías 1.3 Bares 1.4 Discotecas

<i>Tipo de empresa</i>	<i>Clasificación</i>
2. Huecas patrimoniales	2.1 Restaurantes 2.2 Cafeterías
3. Recreación y diversión	3.1 Salas de juego 3.2 Salas de recepciones 3.3 Centros de convenciones
4. Operación e intermediación turística	4.1 Operadores turísticos 4.2 Agencias de servicios de turismo 4.3 Agencias de viajes duales
5. Alojamiento	5.1 Hoteles 5.2 Hostales 5.3 Hosterías 5.4 Haciendas 5.5 Longes 5.6 Resorts
6. Transporte turístico	6.1 Aéreo 6.1.1 Líneas comerciales 6.1.2 Líneas regionales 6.1.3 Líneas chárter 6.2 Terrestre 6.2.1 Agencias de alquiler de vehículos 6.2.2 Operadores turísticos terrestres 6.2.3 Empresas de transporte público

Nota. Elaboración propia a partir de la clasificación de las empresas turísticas en Ecuador (MINTUR, 2015).

El Distintivo Q abarca todas las categorías anteriores, cada una de ellas a partir de estándares específicos. Los dos casos analizados en esta investigación pertenecen a la categoría de *operadores turísticos*, que son especialistas dedicados a la planificación, coordinación y gestión de una amplia gama de servicios diseñados para proporcionar experiencias turísticas satisfactorias. Sus servicios abarcan desde excursiones guiadas y actividades recreativas hasta la administración de transporte y hospedaje, así como la organización de visitas a atracciones turísticas locales e internacionales. Estas empresas desempeñan un papel crucial en la industria del turismo, ya que ofrecen paquetes completos que incluyen actividades culturales, naturales y de ocio, adaptados a las necesidades y preferencias de los clientes. Además de facilitar la logística y la planificación de viajes, los operadores turísticos suelen proporcionar asesoramiento experto sobre destinos, actividades y vivencias únicas que enriquecen la experiencia del viajero (Flores, 2015).

Los operadores turísticos analizados en esta investigación forman parte del denominado turismo rural (Llano, 2024), pues sus actividades se realizan en áreas rurales, de modo que les permiten a los visitantes experimentar la vida en el campo, disfrutar los paisajes naturales y conocer la cultura local. Este tipo de turismo promueve la interacción con

la naturaleza y las tradiciones rurales; además, ofrece una alternativa más tranquila y auténtica en comparación con el turismo urbano.

Por otro lado, los centros evaluados también son afines con la definición de ecoturismo, una forma de turismo responsable que se centra en visitar áreas naturales e implica la conservación del medio ambiente y el bienestar de las comunidades locales, de manera que se minimicen los impactos negativos y se fomenten prácticas sostenibles, como el uso de energías renovables, la gestión adecuada de residuos y el respeto por la fauna y flora locales (Rebollo, 2012). A su vez, el tipo de turismo que se analiza en esta investigación debería corresponder con los principios y criterios de conservación en los que se enfoca la sostenibilidad ambiental, social y económica (Walker et al., 2024).

En su parte operativa, el Distintivo Q mide el cumplimiento de estándares de calidad, sostenibilidad y bioseguridad de los servicios turísticos. Para obtenerlo, los establecimientos deben cumplir con ciertos requisitos, que se dividen en obligatorios y complementarios. Los requisitos iniciales son los obligatorios, que en el caso del Distrito Metropolitano de Quito son administrados por la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico de Quito. Tales condiciones son las siguientes: expresar interés y completar los formularios de solicitud; estar registrado y activo en el Catastro de Establecimientos Turísticos de la localidad; y tener la Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas (EPMGDT, 2023).

En la fuente citada previamente, se indican los siguientes requisitos complementarios para la obtención del Distintivo Q: presentar una carta de compromiso firmada por el propietario o representante legal del establecimiento; si el establecimiento comparte infraestructura o servicios con otros locales comerciales dentro de un edificio o centro comercial (como en el caso de los patios de comida para alimentos y bebidas), se debe adjuntar un certificado de responsabilidad de servicios compartidos o una carta de compromiso que garantice el cumplimiento de los estándares técnicos de la mencionada certificación, de acuerdo con un formato específico que se aplica durante la evaluación.

Una vez se determina que el centro turístico cumple con los requisitos iniciales, avanza a la siguiente fase: revisión, aprobación y participación. En esta etapa, el centro debe designar un equipo dedicado específicamente a satisfacer los estándares establecidos para certificarse con el Distintivo Q, para lo cual, debe participar en capacitaciones para adquirir los conocimientos necesarios y llevar a cabo los pasos que correspondan para recibir la certificación. Luego se realiza el proceso de verificación, que consta de dos etapas claramente definidas: en la primera se evalúa si el establecimiento ha cumplido con todos los requerimientos dispuestos; en caso de que falte alguno, se toman las medidas necesarias para su comprobación antes de continuar con el proceso; en la segunda fase se constata el cumplimiento de la normativa vigente, asegurándose de que no haya anomalías pendientes de la primera verificación. Finalmente, se emiten los resultados respecto a la acreditación del certificado y se determina si el establecimiento cumple con los criterios necesarios para obtener el Distintivo Q (Quito Turismo, 2024).

Los estándares del Distintivo Q están distribuidos en nueve anexos, cada uno de los cuales corresponde a un tipo de empresa turística. En el caso de los resultados que se presentan

en esta investigación, se usó el Anexo 4, definido para *operadores turísticos*, que consta de 77 ítems distribuidos en cuatro ámbitos.

Tabla 2. Ámbitos, parámetros e ítems del Distintivo Q para operadores turísticos (Anexo 4)

<i>Ámbitos</i>	<i>Parámetros</i>	<i>Número de ítems para medir</i>
ÁMBITO A: Gestión administrativa y legal	<i>Gestión de políticas y procesos internos:</i> Manuales, reglamentos y planes Gestión de políticas Mantenimiento Capacitación	5 2 2 1
ÁMBITO B: Infraestructura y equipamiento	<i>Infraestructura:</i> Infraestructura general Infraestructura del área de consumo de alimentos <i>Equipamiento:</i> Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias	4 1 1
ÁMBITO C: Gestión de calidad, servicio y atención al cliente	Información Seguridad Satisfacción del cliente interno y externo Productos Guías	11 5 6 4 3
ÁMBITO D: Sostenibilidad turística	<i>Ambiental:</i> Flora y fauna Gestión de recursos Insumos, productos y materiales Residuos sólidos Residuos líquidos Contaminación <i>Social:</i> Conservación del patrimonio natural y social Contribución al desarrollo local Conducta empresarial responsable <i>Cultural:</i> Conservación del patrimonio y manifestaciones culturales <i>Económico:</i> Costo-beneficio	4 7 5 1 1 1 1 1 2 2 5 2 3
Cuatro ámbitos	23 parámetros	77 ítems

Nota. Elaboración propia sobre la base del Anexo 4 del Distintivo Q.

El ámbito A, de gestión administrativa y legal, se enfoca en la creación y el mantenimiento de un sistema de gestión de la calidad eficaz, que abarca la documentación y el control de registros con el fin de garantizar que todos los procesos estén adecuadamente documentados y vigentes. Además, implica la planificación y el establecimiento de objetivos de calidad claros y medibles, junto con los planes necesarios para alcanzarlos, así como la vigilancia de la dirección responsable por medio de revisiones periódicas para asegurar que el sistema de gestión de la calidad sea adecuado y efectivo. Para finalizar, se implementan procesos de mejora continua con el propósito de optimizar los servicios y aumentar la satisfacción del cliente. Como se puede observar en la Tabla 2, este ámbito distribuye 10 ítems evaluables entre los parámetros mencionados.

En cuanto al ámbito B, de infraestructura y equipamiento, se centra en la calidad de los servicios y en el estado de los equipamientos de la entidad turística. Se asegura de que las instalaciones estén bien mantenidas y sean adecuadas para su propósito; mide la calidad del servicio, incluida la atención al cliente y la resolución de quejas. También verifica el cumplimiento de las normativas de seguridad y accesibilidad para todos los clientes. Además, fomenta la incorporación de prácticas sostenibles e innovadoras en los servicios ofrecidos, así promueve la mejora continua y la responsabilidad ambiental. Este ámbito se evalúa a partir de 6 ítems, distribuidos en dos parámetros (ver Tabla 2).

El ámbito C —de gestión de calidad, servicio y atención al cliente— evalúa la calidad y preparación del personal de la empresa turística. La evaluación incluye (i) procesos rigurosos para la selección del personal; (ii) programas de capacitación continua para asegurar su desarrollo profesional; y (iii) las competencias y habilidades de los trabajadores en relación con sus roles específicos. Además, verifica la implementación de medidas para garantizar la satisfacción y motivación del equipo de trabajo, incluidas las condiciones laborales adecuadas. Como se puede observar en la Tabla 2, este ámbito se evalúa a partir de cinco parámetros y 29 ítems.

Finalmente, el ámbito D, de sostenibilidad turística, se centra en las prácticas de gestión ambiental, que incluyen la implementación de políticas claras y efectivas para la protección del medio ambiente, así como procesos adecuados para la gestión y reducción de residuos. Además, promueve el uso eficiente de recursos como el agua y la energía a partir de medidas específicas; el desarrollo de programas de sensibilización y formación ambiental tanto para el personal como para los clientes; la realización de prácticas sostenibles y responsables dentro de la organización. Este ámbito abarca cuatro aspectos de la sostenibilidad: ambiental, social, cultural y económico, en ese orden, y cuenta con 32 ítems (ver Tabla 2).

3. Metodología

En el marco del proyecto “Conservación ambiental y transición ecológica post COVID en áreas naturales protegidas del Ecuador, a través del fomento del turismo sostenible, el bioemprendimiento y la gestión de los recursos naturales”, se está llevando a cabo una investigación descriptiva sobre los servicios ofrecidos en la zona de amortiguamiento de la reserva biológica Colonso Chalupas (RBCC), en la que se analiza tanto la calidad de dichos servicios como su impacto en la gestión sostenible del área. El enfoque adoptado ha permitido obtener una comprensión preliminar del estado del problema, identificar

variables clave, formular preguntas y abrir nuevas líneas de investigación; además, resulta especialmente valioso en contextos donde el conocimiento previo es limitado o fragmentado, ya que facilita el planteamiento de hipótesis y estrategias más específicas para futuros estudios (Haro et al., 2024).

En la primera fase del estudio exploratorio, se visitaron *in situ* los operadores turísticos ubicados en toda la zona de amortiguamiento, ya que una buena parte de ellos no se registra en el catastro turístico del MINTUR. Se identificaron 26 centros turísticos, de los cuales 23 ofrecen servicios de alimentación y bebidas, 21 son balnearios, 16 brindan actividades de aventura, 11 son alojamientos, 7 promueven actividades culturales y 3 cuentan con áreas de *camping*. Durante las visitas se seleccionó un muestreo por conveniencia, integrado por aquellos informantes accesibles que aceptaron ser incluidos (Otzen & Manterola, 2017). Usando la aplicación Kobo Toolbox, se entrevistó a 26 operadores de los centros turísticos y a 39 habitantes de comunidades vecinas; también se aplicó una encuesta con una escala de valoración tipo Likert a 207 visitantes. La recolección de datos se completó con una observación sistemática en cada centro turístico.

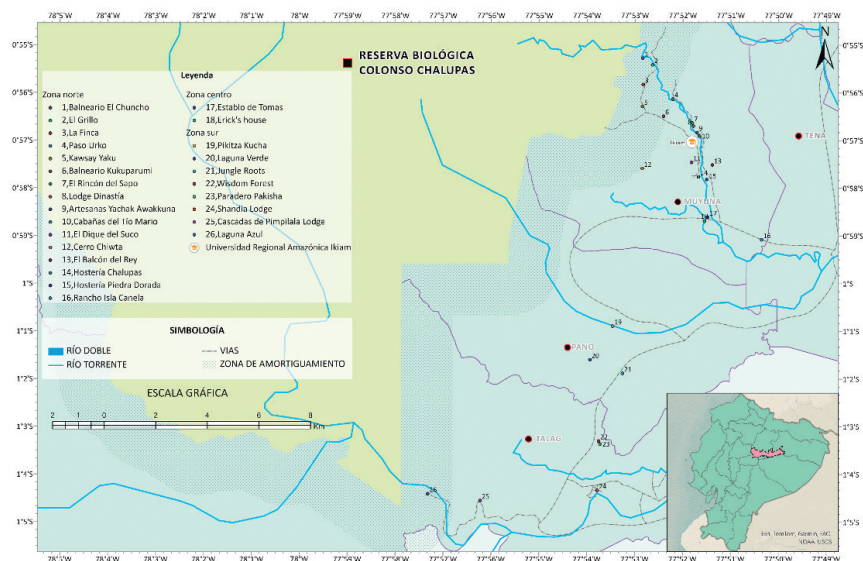
El propósito de esta primera fase fue obtener información de diversas fuentes para triangular los resultados y tener una caracterización general de los servicios turísticos ofrecidos en la zona de amortiguamiento de la RBCC. La triangulación consiste en emplear múltiples métodos, fuentes de datos o investigadores para estudiar un fenómeno desde diferentes perspectivas (Forni & De Grande, 2020). Esta técnica es ampliamente conocida en ciencias sociales, y se utiliza para garantizar la validez de los datos y asegurar tanto la precisión como la confiabilidad de los resultados de la investigación.

En la segunda fase se procesó la información recolectada, usando Excel para los datos cuantitativos y QGis para la parte gráfica. Acto seguido, se seleccionaron dos centros turísticos para llevar a cabo la valoración de cumplimiento del Distintivo Q, que consistió en describir en detalle las características, las situaciones o los comportamientos específicos relacionados con el funcionamiento del establecimiento turístico, para tener así una visión amplia y detallada de las condiciones en las cuales operan dichos centros (Pontificia Universidad Católica del Perú [PUCP], 2022). El propósito era definir la brecha de incumplimiento y hacer recomendaciones de mejora de los servicios que fueran válidas para toda la zona de interés.

Para efectos de la investigación en curso, los centros turísticos se organizaron en tres grupos: 14 están ubicados en la zona norte, cerca de las comunidades Alto Tena, Atacapi, Mushuck Kawsay, Alto Tasayaku y de la Universidad Ikiam; 4 se localizan en la zona central, en el cantón Muyuna; y 8 se sitúan en la zona sur, próximos a Pano, Talag y Shandia.

Para la aplicación del Distintivo Q, se seleccionaron dos centros turísticos: Kawsay Yaku, ubicado en la zona norte, y Laguna Azul, en la parte sur. Ambos fueron escogidos por sus similitudes en cuanto a su categoría, tipo y oferta turística, así como por la disposición mostrada a ser evaluados con el distintivo citado. De acuerdo con la clasificación del MINTUR (ver Tabla 1), ambos son operadores turísticos, están registrados bajo la figura de turismo comunitario, y ofrecen servicios que incluyen los ámbitos y parámetros expuestos en el Anexo 4 del Distintivo Q (ver Tabla 2).

Figura 1. Mapa de operadores turísticos ubicados en la zona de amortiguamiento de la RBCC



Nota. Elaboración propia.

4. Resultados y discusión

En los párrafos que siguen, se presenta la comparación de los porcentajes de cumplimiento de los parámetros del Anexo 4 del Distintivo Q de los dos centros evaluados: Laguna Azul y Kawsay Yaku. Se enfatiza en la brecha de incumplimiento, esto con el propósito de identificar las acciones que podrían ser parte de un plan de mejora continua válido para todos los centros turísticos de la zona de amortiguamiento de la RBCC.

Laguna Azul es un centro turístico ubicado en la provincia de Napo, a 28 km de la ciudad de Tena. Fue fundado en 2012, se enfoca en el turismo comunitario y cuenta con la participación de 48 familias. Debe su nombre al atractivo natural formado por la unión de los ríos Jatunyacu y Waysayaku, que constituyen un balneario natural con aguas cristalinas de un intenso color azul, rodeado por exuberante vegetación amazónica de la RBCC. En opinión del presidente de la Asociación de este centro, Jaime Shiguando, su ubicación lo hace un lugar ideal para realizar actividades recreativas, así como para disfrutar la biodiversidad de flora y fauna propia del entorno. Según Shiguando, por su tranquilidad y belleza escénica, este centro es un destino popular entre personas que gustan de la naturaleza y del ecoturismo.

El centro turístico Kawsay Yaku, ubicado en la provincia de Napo, a 10 km de la ciudad de Tena, fue fundado en 2020 y es liderado por una asociación conformada por 18 familias de la comunidad de Alto Tena. Cuenta con un balneario artificial de 2 m en su parte más profunda y un ancho aproximado de 20 m, el cual fue creado por los comuneros en el paso

del río Pashimbi, en la frontera de la comunidad. El balneario se encuentra al lado de la vía, en el límite de la zona de amortiguamiento de la RBCC.

Los resultados de evaluación de cumplimiento del ámbito A del Anexo 4 del Distintivo Q de ambos centros se resumen en la Tabla 3.

Tabla 3. Cumplimiento de los parámetros del ámbito de gestión administrativa y legal por parte de los centros evaluados

<i>Parámetros</i>	<i>Ítems totales</i>	<i>Laguna Azul Cumple</i>		<i>Kawsay Yaku Cumple</i>	
		<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Sí</i>	<i>No</i>
Manuales, reglamentos y planes	5	3	2	2	3
Gestión de políticas	2	1	1		2
Mantenimiento	2	2		1	1
Capacitación	1	1			1
Total	10	7	3	3	7

Nota. Elaboración propia.

En general, Laguna Azul cumple con 7 de los 10 ítems, lo que representa un 70 % de cumplimiento. Por otro lado, Kawsay Yaku cumple con 3 ítems, es decir, un 30 % de cumplimiento. La brecha de incumplimiento de ambos centros se atribuye a la carencia de un manual que regule las relaciones internas de trabajo y de un plan de *marketing* de sus servicios, así como a la poca difusión de sus documentos internos por medios de comunicación propios. En el caso de Kawsay Yaku, la brecha es mayor, porque también carece de un manual de procesos y procedimientos internos; un documento en que se declaren las políticas de servicio relacionadas con calidad, sostenibilidad, accesibilidad universal y protocolos de bioseguridad; y un programa de mantenimiento de sus instalaciones, equipos y maquinaria. Además, su personal no está capacitado en temas afines a los servicios ofrecidos.

Los resultados del análisis de cumplimiento de los parámetros de gestión administrativa y legal en Laguna Azul y Kawsay Yaku revelan contrastes significativos que aportan una perspectiva novedosa sobre la capacidad de los centros turísticos en zonas de amortiguamiento para adaptarse a estándares de calidad. Laguna Azul, con un cumplimiento del 70 %, destaca en aspectos como mantenimiento y capacitación, lo que sugiere una estructura organizativa más robusta. Por otro lado, el 30 % alcanzado por Kawsay Yaku evidencia limitaciones críticas en políticas, reglamentos y formación, lo que pone de manifiesto la necesidad de estrategias más focalizadas en el fortalecimiento institucional.

Esta investigación aporta un enfoque innovador al vincular el cumplimiento de estándares administrativos con la sostenibilidad del turismo en áreas protegidas, lo cual resalta la importancia de diseñar e implementar manuales y políticas como herramientas clave para

una gestión eficiente. Además, destaca la capacitación como un elemento esencial no solo para cumplir las normativas, sino también para garantizar la calidad y sostenibilidad del servicio turístico en contextos sensibles. Estos hallazgos constituyen una base científica para diseñar intervenciones dirigidas a cerrar brechas y mejorar la competitividad en zonas con potencial ecoturístico.

En lo que respecta al ámbito B, sobre infraestructura y mantenimiento, los resultados comparativos se presentan en la Tabla 4.

Tabla 4. Cumplimiento de los parámetros de infraestructura y equipamiento por parte de los centros evaluados

Parámetros	Ítems totales	Laguna Azul Cumple		Kawsay Yaku Cumple	
		Sí	No	Sí	No
Infraestructura general	4	2	2	2	2
Infraestructura del área de consumo de alimentos	1	1		1	
Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias	1	1			1
TOTAL	6	4	2	3	3

Nota. Elaboración propia.

El centro Laguna Azul cumple con 4 de los 6 ítems del ámbito B, es decir, presenta un 67 % de cumplimiento, mientras que Kawsay Yaku cumple con 3 ítems, lo que representa un 50 % de cumplimiento. Ambos centros se ven afectados en su evaluación por dos razones: primera, los materiales de construcción usados en sus edificaciones no son fáciles de limpiar, muestran signos de deterioro y humedad; segunda, las instalaciones eléctricas tienen defectos de aislamiento, no están protegidas ni aseguradas en puntos fijos. La evaluación obtenida por Kawsay Yaku es menor porque en sus servicios sanitarios no se encontraron los elementos de higiene necesarios para la satisfacción de sus visitantes y personal: basureros, papel higiénico, jabón, etc.

En cuanto al ámbito C, los resultados indican que Laguna Azul cumple con 17 de los 29 ítems, con un 58 % de cumplimiento, mientras que Kawsay Yaku cumple solamente con 3 ítems, lo que representa un 10 % de cumplimiento, como se aprecia en la Tabla 5.

Tabla 5. Cumplimiento de los parámetros del ámbito de gestión de calidad, servicio y atención al cliente por parte de los centros evaluados

Parámetros	Ítems totales	Laguna Azul Cumple		Kawsay Yaku Cumple	
		Sí	No	Sí	No
Información	11	5	6	1	11
Seguridad	5	5		1	4

Parámetros	Ítems totales	Laguna Azul Cumple		Kawsay Yaku Cumple	
		Sí	No	Sí	No
Satisfacción del cliente interno y externo	6	2	4		6
Productos	4	2	2	1	3
Guías	3	3			3
TOTAL	29	17	12	3	26

Nota. Elaboración propia.

Este es el ámbito que obtuvo las calificaciones más bajas por parte de los dos centros evaluados. Las razones compartidas por ambos tienen que ver con distintos factores. En lo que respecta a la comunicación, no brindan información a sus clientes sobre los niveles de riesgo y dificultad de sus servicios; no poseen una base de datos de sus clientes regulares; en los precios ofrecidos, no está claro si se desglosan impuestos ni se describe lo que incluye el servicio; finalmente, no difunden información sobre la oferta turística de la localidad. Además, en lo relacionado con la seguridad, ninguno de los dos usa un procedimiento que pueda verificarse por escrito para gestionar las quejas del personal y los visitantes; su personal no habla un idioma extranjero para atender a eventuales clientes internacionales; y no cuentan con un mecanismo de fidelización de sus clientes. En cuanto a sus productos, se observó que no se ha actualizado su oferta y tampoco se han agregado nuevos servicios.

En este caso, es evidente que los 8 años de diferencia entre las fundaciones de ambos centros le dan a Laguna Azul una ventaja competitiva en los aspectos evaluados en este ámbito y explican, en parte, la brecha de 90 % de incumplimiento de Kawsay Yaku. Esto se debe a que este último operador no posee mecanismos de comunicación para informar a sus clientes sobre sus servicios, principalmente en los temas de seguridad; de hecho, no tiene un portafolio de productos y servicios; por otra parte, no recepta ni gestiona las quejas de sus visitantes y del personal; muy ligado a lo anterior, en casos de necesidades diferentes, sus instalaciones no están preparadas para atender a usuarios con discapacidad, tercera edad o visitantes con mascotas, y no cuenta con cobertura de responsabilidad civil por eventuales incidentes; finalmente, sus guías no están calificados para brindar con calidad los servicios que oferta.

El ámbito D del Distintivo Q evalúa las características de los servicios en cuatro áreas de interés (ambiental, social, cultural y económica) por medio de 32 ítems, de los cuales Laguna Azul cumple con 24, lo que equivale al 75 % de cumplimiento, mientras que Kawsay Yaku cumple solo con 16, lo que representa el 50 % de cumplimiento. La Tabla 6 condensa los resultados.

Los aspectos que explican la brecha de incumplimiento compartida tienen que ver con la ausencia de procedimientos y/o de dispositivos ahorradores de energía, así como de sistemas o fuentes de energía alternativos (p. ej.: solar o eólico) en los centros. El empleo de productos alternativos al plástico y el no poder cuantificar la huella hídrica son dos factores que también afectaron la evaluación. Asimismo, se evidenció que el personal de los centros no porta placas distintivas o credenciales que faciliten su identificación.

Tabla 6. Cumplimiento de los parámetros del ámbito de sostenibilidad turística por parte de los centros evaluados

Parámetros	Ítems totales	Laguna Azul Cumple		Kawsay Yaku Cumple	
		Sí	No	Sí	No
Flora y fauna	4	3	1	4	
Gestión de recursos	7	6	1	1	6
Insumos, productos y materiales	5	3	2	1	4
Residuos sólidos	1	1		1	
Residuos líquidos	1		1	1	
Contaminación	1		1		1
Conservación del patrimonio natural	1	1		1	
Contribución al desarrollo local	2	2		2	
Conducta empresarial responsable	5	4	1		5
Conservación del patrimonio y manifestaciones culturales	2	2		2	
Costo-beneficio	3	2	1	3	
TOTAL	32	24	8	16	16

Nota. Elaboración propia.

En lo que respecta al operador con menor calificación (Kawsay Yaku), a lo anterior se suma que no posee mecanismos adecuados de uso del agua: por un lado, se modificó el cauce natural de río Pashimbi para generar el balneario, lo que puede afectar la provisión de este recurso y al ecosistema circundante; por otro, el centro no cuenta con sistemas de ahorro y purificación del agua de consumo ni con registros históricos de su uso. Tampoco se emplean insumos y productos biodegradables, ni hay un sistema de compostaje para manejar y reutilizar los desechos orgánicos que se producen.

A pesar de ser un emprendimiento turístico comunitario, Kawsay Yaku alcanzó una calificación baja en aspectos relacionados con su conducta empresarial responsable, lo que afecta su puntuación en temas de sostenibilidad social. En conjunto, no cumple con ninguno de los ítems que se miden en este parámetro: no promueve una conducta empresarial responsable; tampoco dispone de un archivo documental de cada trabajador; no se evidenció la implementación de buenas prácticas laborales; además, el personal no cuenta con un área de resguardo de pertenencias.

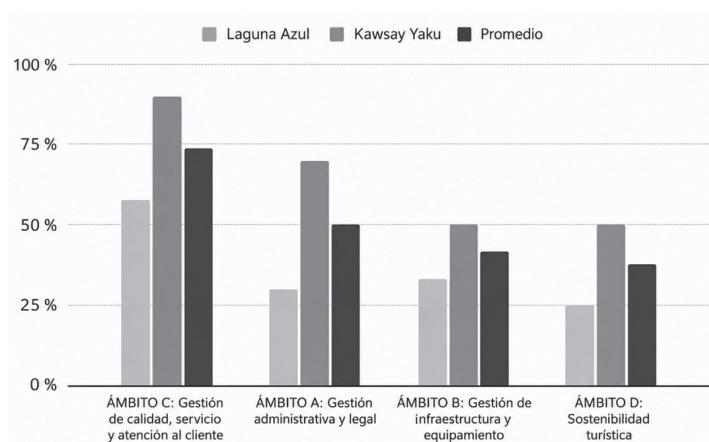
En síntesis, Laguna Azul presenta un desempeño moderado en lo referente a la *gestión administrativa y legal*, con un incumplimiento del 30 %. Aunque ha avanzado en la implementación de políticas y reglamentos, aún tiene áreas administrativas que requieren atención. En términos de *infraestructura y equipamiento*, la brecha de incumplimiento de los ítems es del 33 %; necesita mejorar en el uso de materiales de construcción de sus

instalaciones y en el estado de las conexiones eléctricas. En cuanto a la *gestión de calidad, servicio y atención al cliente*, tiene una brecha de incumplimiento del 42 %, y sus retos de mejoramiento tienen que ver con informar sobre sus servicios, asegurar la calidad y evaluar la satisfacción de sus clientes. Finalmente, en *sostenibilidad* turística tiene la menor brecha de incumplimiento, con un 25 %; sus desafíos son mejorar en la gestión de residuos y en la conducta empresarial responsable.

En lo que respecta a Kawsay Yaku, su desempeño en todos los ámbitos es más bajo que el del otro centro evaluado. En *gestión administrativa y legal*, su brecha de incumplimiento es del 70 %, y sus retos más importantes tienen que ver con la definición de políticas e instrumentos de administración interna; *marketing* y medios de información; protocolos de bioseguridad; accesibilidad universal; y mantenimientos de instalaciones, equipos y maquinaria. En *infraestructura y mantenimiento*, su brecha de incumplimiento es del 50 %, y sus puntos de mejora se refieren al estado de sus instalaciones y conexiones eléctricas, así como a sus servicios sanitarios. En el ámbito de *gestión de calidad, servicio y atención al cliente*, tiene la brecha de incumplimiento más alta, con un 90 %; en este sentido, los aspectos que debe resolver son la comunicación con clientes y personal, así como la actualización y mejora de su oferta de servicios. Finalmente, en lo que respecta a la *sostenibilidad turística*, tiene una brecha de incumplimiento del 50 %; por consiguiente, debe integrar fuentes de energía alternativa, sustituir la utilización de plásticos, emplear bioinsumos orgánicos, hacer un uso responsable del agua en general y mejorar la gestión de su personal.

La valoración conjunta de los cuatro ámbitos evaluados refleja un cumplimiento del 67,5 % de los ítems en el caso de Laguna Azul y de un 35 % por parte de Kawsay Yaku. La brecha de incumplimiento del primer centro es del 32,5%, mientras que la del segundo es del 65 %. Lo que interesa para los fines de esta investigación es caracterizar la brecha de incumplimiento y usarla para definir planes de mejora de estos centros y de otros operadores similares ubicados en la zona de amortiguamiento de la RBCC y que no fueron evaluados en esta ocasión.

Figura 2. Características de la brecha de incumplimiento de los centros evaluados



Nota. Elaboración propia.

En la Figura 2, se han ordenado los resultados de la brecha de incumplimiento para definir las prioridades que deberían considerarse en un plan de mejora integral sobre la base de los resultados obtenidos en la aplicación del Distintivo Q. La barra de color más oscuro representa el promedio, que, para efectos del análisis, refleja las diferencias entre uno de los centros mejor establecidos en la zona de interés y uno de los creados recientemente. A partir de esa información, se define el orden de prioridad de las acciones que deberían considerarse en los que se denominarán “lineamientos generales del plan de mejora del turismo sostenible en la zona de amortiguamiento de la RBCC” (Tabla 7).

Tabla 7. Lineamientos generales del plan de mejora del turismo sostenible en la zona de amortiguamiento de la RBCC

<i>Ámbito</i>	<i>Lineamientos</i>
ÁMBITO C: Gestión de calidad, servicio y atención al cliente	1. Difundir información del centro en una plataforma web propia o asociada, actualizada con periodicidad. 2. Proporcionar información al cliente sobre los productos y servicios ofertados, precios, niveles de dificultad y riesgo, paquetes, las medidas de seguridad, ofertas, así como sobre los trámites necesarios, para acceder a ellos desde cualquier lugar. 3. Responder a las consultas hechas por los clientes por medio de los canales definidos en un máximo de 12 horas transcurridas. 4. Crear una base de datos de clientes, proveedores de servicios y otros centros de la zona. 5. Identificar con antelación las necesidades particulares de los clientes potenciales. 6. Cumplir con la normativa vigente en la prestación de los servicios turísticos. 7. Garantizar la comunicación directa con un centro de operaciones de la empresa para monitorear la seguridad de la prestación de servicios fuera de las instalaciones. 8. Contratar seguros de cobertura de responsabilidad civil. 9. Crear un procedimiento para comunicarse con el cliente para identificar sus intereses, expectativas, comentarios y valoración de los servicios; evaluar los datos y, en función de ellos, definir planes de mejora del servicio y fidelización del cliente. 10. Tener la capacidad de ofrecer servicios en un idioma hablado por los visitantes. 11. Actualizar y ampliar la oferta de servicios periódicamente. 12. Capacitar y entrenar a los guías turísticos de acuerdo con la oferta del centro y las conductas éticas del oficio.
ÁMBITO A: Gestión administrativa y legal	Definir o actualizar los siguientes documentos y difundirlos por medios de información propios, digitales o físicos: 1. Plan organizacional bianual, que contenga la misión, la visión, las políticas, los principios y valores, los objetivos y el organigrama del centro 2. Manual de procesos y procedimientos administrativos y operativos del centro 3. Reglamento interno de trabajo

Ámbito	Lineamientos
	4. Reglamento de higiene y seguridad 5. Plan de <i>marketing</i> 6. Protocolos de bioseguridad y accesibilidad universal 7. Cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria 8. Calendario de limpieza de instalaciones, priorizando áreas de alimentos y servicios sanitarios 9. Plan de capacitación de personal. Cada instrumento debería ser ejecutado y evaluado periódicamente, y demostrar los resultados por medio de un verificador válido.
ÁMBITO B: Infraestructura y equipamiento	1. Definir un área específica para almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento. 2. Definir y mejorar los sistemas de ventilación y extracción de olores, de preferencia, con sistemas pasivos. 3. Usar materiales de revestimiento de fácil limpieza y mantenimiento. 4. Asegurar conexiones eléctricas aisladas, protegidas y fijas. 5. Garantizar el equipamiento de elementos de higiene y sanitización en baños y duchas.
ÁMBITO D: Sostenibilidad turística	En el uso y captación de agua, asegurar lo siguiente: 1. No afectar los caudales naturales de las fuentes cercanas. 2. Utilizar un sistema de tratamiento, purificación y ahorro en el uso de agua. 3. Usar sistemas alternativos para la captación y distribución de agua, de preferencia, basados en sistemas pasivos. 4. Registrar los datos de consumo de agua y calcular la huella hídrica. Con respecto a fuentes de energía y prácticas sostenibles, se deben considerar las siguientes acciones: 5. Instalar sistemas alternativos de energía: solar, eólico, otros. 6. Reducir el uso de plásticos y garantizar el empleo de insumos de limpieza y desinfección que sean amigables con el ambiente. 7. Promover el compostaje y reciclaje de desechos. 8. Proporcionar a su personal un espacio de resguardo de pertenencias personales, placas de identificación y condiciones de trabajo basadas en la normativa vigente.

Nota. Elaboración propia.

Las directrices anteriores tienen un carácter general y se basan en los resultados obtenidos en la evaluación realizada. Sin embargo, ya reflejan un orden de prioridad y contenido que debería considerarse en la definición de planes de acción orientados a mejorar la calidad de la oferta turística en la zona de amortiguamiento de la RBCC.

5. Conclusiones

El análisis del cumplimiento de normas de calidad turística en los centros evaluados (Laguna Azul y Kawsay Yaku) evidencia marcadas diferencias en su desempeño. Laguna Azul,

con un cumplimiento del 67,5 %, se posiciona como un modelo de gestión moderadamente exitoso dentro de la zona de amortiguamiento de la RBCC. Por otro lado, Kawsay Yaku, con un cumplimiento del 35 %, refleja importantes desafíos estructurales y operativos que limitan su capacidad para cerrar la brecha de incumplimiento del Distintivo Q.

La *gestión administrativa y legal* constituye un área crítica para ambos centros. La ausencia de manuales organizacionales, políticas internas y programas de mantenimiento adecuado subraya la necesidad de establecer sistemas de gestión más sólidos. Este déficit es más pronunciado en Kawsay Yaku, donde el 70 % de los ítems evaluados presentan incumplimientos, lo cual afecta su capacidad de operación eficiente. En cuanto a *infraestructura y equipamiento*, ambos centros enfrentan problemas similares, relacionados con materiales de construcción no adecuados, deterioro estructural y conexiones eléctricas inseguras, entre otras cuestiones. Estas deficiencias comprometen la calidad de los servicios y la seguridad de los visitantes.

En el ámbito de la *gestión de calidad, servicios y atención al cliente*, ambos centros obtuvieron los resultados más bajos: 58 % Laguna Azul y 10 % Kawsay Yaku. Se destacan fallas comunes que deben mejorarse, como la falta de información clara para los visitantes, de estrategias de fidelización y de actualización de las ofertas de servicios. En orden de prioridad, este ámbito debería ser el primero por intervenir en un plan de acción que se proponga mejorar la oferta de servicios turísticos en la zona de interés.

La *sostenibilidad turística*, aunque mejor calificada en Laguna Azul (75 %), presenta retos importantes para ambos centros. La implementación de prácticas sostenibles —como el empleo de sistemas de ahorro de agua y energía, la reducción del uso de plásticos y el compostaje de residuos, entre otras— es esencial en la zona de amortiguamiento de la RBCC si se desea minimizar los impactos ambientales del turismo.

De acuerdo con el análisis realizado, la valoración conjunta de los cuatro ámbitos evaluados describe una brecha de incumplimiento del 32,5 % en el caso de Laguna Azul y del 65 % para Kawsay Yaku. Los resultados por ámbito muestran que, en ambos centros, el valor más bajo corresponde a la *gestión de calidad, servicios y atención al cliente*, con un promedio del 74 % de incumplimiento, seguido de *gestión administrativa y legal* (50 %), *infraestructura y mantenimiento* (41,5 %) y, finalmente, *sostenibilidad turística* (37,5 %). Este orden sugiere la priorización que debería hacerse en un eventual plan de mejora de los servicios de turismo en estos centros y en aquellos que comparten características similares en la zona de interés.

Las diferencias encontradas entre los centros evaluados reflejan cómo la experiencia operativa de Laguna Azul, fundada en 2012, le otorga una ventaja competitiva frente a Kawsay Yaku, que inició actividades en 2020. Sin embargo, ambos centros comparten la necesidad de implementar estrategias integrales de mejora. La elaboración de un plan de acción enfocado en sostenibilidad, infraestructura y atención al cliente no solo ayudará a reducir sus brechas de incumplimiento, sino que también fortalecerá la oferta turística en la RBCC.

Referencias

- Álvarez-Solas, S., Ramis, L., Zurita-Benavides, M., & Peñuela-Mora, M. (2018). Conocimientos locales y usos de los grandes mamíferos: una herramienta para entender amenazas, comportamiento y distribución de estas especies locales. *Revista de Investigación Talentos*, 5(2), 17–25. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8551204>
- Cedeño, L. (2023). *Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y los miembros del sector turístico* [Examen complejo, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]. Repositorio ULEAM. <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/4428>
- Centro de Turismo Comunitario Sinchi Warmi. (s. f). Centro de Turismo Comunitario Sinchi Warmi - Napo. *GoRaymi*. <https://www.goraymi.com/es-ec/napo/tena/gestores-comunitarios/centro-turismo-comunitario-sinchi-warmi-avkpj1fz>
- Cuaspad, E., & Yáñez, D. (2015). *Diseño de un sistema de control interno para las empresas de servicios de restaurantes “Distintivo Q” de la zona de La Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito* [Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito]. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9206>
- Cuenca, P., Peñuela, M. C., Maisincho, L., Celi, J. E., Gonzales, J., & Chapalbay, R. (2019). *Hacia un manejo adaptativo de la reserva biológica Colonso Chalupas y su zona de amortiguamiento: sistematización de la aplicación de la metodología Manejo Adaptativo de Riesgo y Vulnerabilidad en Sitios de Conservación (MARISCO)*. Universidad Regional Amazónica y GIZ. https://repositorio.ikiam.edu.ec/jspui/handle/RD_IKIAM/325
- Cujano, G. (2021). *Gestión de calidad en los destinos turísticos culturales de visita* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/07e2ebe7-f0b9-4107-a1b6-a5dbdb9453bc/content>
- Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico. (18 de abril de 2023). Resolución Administrativa EPMGDT-GG-CR-2023-018. “Reglamento para la entrega, uso, renovación y aplicación del “Distintivo Q” a la calidad turística. <https://lc.cx/ajn0qe>
- Fernández, C. (2020). Astroturismo rural: nuevas experiencias en tiempos pos-COVID. En M. Simancas Cruz, R. Hernández Martín, & N. Padrón Fumero (Coords.), *Turismo pos-COVID-19: reflexiones, retos y oportunidades* (pp. 535–545). Cátedra de Turismo CajaCanarias-Ashotel de la Universidad de La Laguna. <https://doi.org/10.25145/b.Turismopos-COVID-19.2020>
- Flores, K. (2015). *Elaboración de un manual de buenas prácticas de sostenibilidad turística para tour operadores de la ciudad de Cuenca* [Tesis de licenciatura, Universidad de Cuenca]. Repositorio Institucional de la Universidad de Cuenca. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22882/1/TEISIS.pdf>
- Forni, P., & De Grande, P. (2020). Triangulación y métodos mixtos en las ciencias sociales contemporáneas. *Revista Mexicana de Sociología*, 82(1), 159–189. <https://www.scielo.org.mx/pdf/rms/v82n1/2594-0651-rms-82-01-159.pdf>

Fundación Yachana. (s. f.). *Quiénes somos*. <https://es.yachana.com/>

Haro, A. F., Chisag, E. R., Ruiz, J. P., & Caicedo, J. E. (2024). Tipos y clasificación de las investigaciones. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 956–966. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1927>

Jiménez, D. (2018). *Evaluación de establecimientos que alcanzaron la certificación de calidad Q en Riobamba, provincia de Chimborazo, y su impacto en el desarrollo empresarial* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/27635>

Jiménez, J., & Pérez, M. A. (2018). La seguridad como componente esencial del concepto de calidad turística. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 27(4), 921–943. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6562552>

Kapawi Eco-Lodge. (10 de diciembre de 2019). *An invitation to Journey into The Heart of The World* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=qDKFAJSQm-4>

Llano, F. (2024). *El turismo rural comunitario, un campo de estudio emergente: un análisis desde la teoría fundamentada*. https://osf.io/preprints/osf/n4uzj_v1

Ministerio de Turismo. (16 de septiembre de 2019). *Napo suma nuevos emprendimientos a la gestión turística*. <https://www.turismo.gob.ec/napo-suma-nuevos-emprendimientos-a-la-gestion-turistica/>

Ministerio de Turismo. (28 de julio de 2022). *Reactivación económica: el turismo deja cifras positivas en lo que va de 2022* (Boletín n.º 115). <https://www.turismo.gob.ec/reactivacion-economica-el-turismo-deja-cifras-positivas-en-lo-que-va-de-2022/>

Ministerio de Turismo. (21 de abril de 2023). *El Plan de Promoción 2023 prevé duplicar las acciones de impulso al turismo con respecto a 2022* (Boletín de prensa n.º 028). <https://www.turismo.gob.ec/el-plan-de-promocion-2023-preve-duplicar-las-acciones-de-impulso-al-turismo-con-respecto-a-2022/>

Ministerio del Ambiente del Ecuador. (2014). Acuerdo Ministerial n.º 011: Reserva Biológica Colonso-Chalupas. Registro Oficial n.º 218, del 3 de abril de 2014. <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/Acuerdo-011.pdf>

Molina, E. R., Villagrán, P. A., Guerrero, F. R., & Villarreal, C. A. (2021). Análisis de la oferta turística del programa Pueblos Mágicos Ecuador - 4 mundos. *Turismo y Patrimonio*, (17), 121–149. <https://doi.org/10.24265/turpatrim.2021.n17.07>

Moya Rivera, V. E. (2018). *Cumplimiento de los estándares de calidad turística acordes a la normativa del Ministerio de Turismo (MINTUR), por parte de los prestadores de servicios del Cantón Pastaza* [Tesis de diploma]. Universidad Técnica de Ambato.

Napo Wildlife Center. (2024). *Napo Wildlife Center: Luxury eco-lodge in Yasuni National Park*. <https://napowildlifecenter.com/es/> [Recuperado el 24 de noviembre de 2024].

Ocaña, A. (2023). *Análisis de las normas ISO del sector turístico con el fin de mejorar la calidad en el servicio en la ciudad de Quito* [Tesis de maestría, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio Institucional UTN. <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/14622/2/PG%201545%20TESIS.pdf>

ONU Turismo. (9 de mayo de 2023). *Nuevos datos apuntan a una recuperación total del turismo con un vigoroso arranque en 2023*. <https://www.unwto.org/es/news/nuevos-datos-apuntan-a-una-recuperacion-total-del-turismo-con-un-vigoroso-arranque-en-2023>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. https://intjmorphol.com/wp-content/uploads/2017/04/art_37_351.pdf

Pontificia Universidad Católica del Perú. (2022). *La investigación descriptiva con enfoque cualitativo en educación*. Repositorio Institucional PUCP. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/182854>

Quito Turismo. (s. f.). *Establecimientos en Quito reciben el reconocimiento del programa de calidad turística confiable y saludable*. <https://www.quito-turismo.gob.ec/news/establecimientos-en-quito-reciben-el-reconocimiento-del-programa-de-calidad-turistica-confiable-y-saludable/>

Rebollo, N. (2012). *Ecoturismo*. Red Tercer Milenio. https://www.aliat.click/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Ecoturismo.pdf

Villalba, P. (2013). *Las certificaciones del turismo sostenible Smart Voyager: ¿garantía para un turismo sostenible en el Ecuador?* [Tesis de maestría, Flacso Ecuador]. Repositorio Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Ecuador. <https://hdl.handle.net/10469/6934>

Walker, T., Demir, E., Machnik-Kekesi, G., & Kelly, V. (Eds.). (2024). *Sustainable tourism: Frameworks, practices, and innovative solutions*. Palgrave Macmillan.

Zambrano, M., Machado, O., & Zambrano, P. (2019). Factores influyentes en la lealtad electrónica hacia comunidades turísticas en línea: caso mochileros. *RCS: Revista de Ciencias Sociales*, 25(3), 200–214. <https://www.redalyc.org/journal/280/28060161014/28060161014.pdf>