

**IMPLEMENTACION DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN  
SANI LODGE, CANTÓN SHUSHUFINDI DE LA PROVINCIA DE SUCUMBIOS  
(PROGRAMA RAINFOREST ALLIANCE)**

**ESTEFANIA GABRIELA MAZA SARANGO**

**TESIS**

**PRESENTADA COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL TÍTULO  
DE INGENIERO EN ECOTURISMO**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES  
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

**RIOBAMBA-ECUADOR**

**2012**

**CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL DE TESIS**

El suscrito TRIBUNAL DE TESIS, CERTIFICA QUE: la memoria de Tesis titulada: **IMPLEMENTACION DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN SANI LODGE, CANTÓN SHUSHUFINDI DE LA PROVINCIA DE SUCUMBIOS (PROGRAMA RAINFOREST ALLIANCE)**”, de responsabilidad de la señorita egresada *Estefanía Gabriela Maza Sarango*, ha sido prolijamente revisada, quedando autorizada su presentación y defensa.

Ing. Patricia Tierra

\_\_\_\_\_

**DIRECTOR**

Ing. Verónica Yépez

\_\_\_\_\_

**MIEMBRO**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE RECURSOS NATURALES**

**ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

Riobamba – junio del 2012

### **MI gratitud a:**

*A Dios por bendecirme siempre, brindarme la vida y la sabiduría, por cuidarme y guiar mi camino para permitirme culminar mis estudios.*

*A la ESPOCH, Escuela de Ecoturismo y a todos los maestros que a lo largo de mi carrera me impartieron invaluable conocimientos, compartieron sus experiencias y contribuyeron a mi formación personal y profesional. En especial a la Ing. Paty Tierra por su confianza, aporte y valiosas sugerencias al presente trabajo.*

*A mi familia por su amor incondicional. A mis padres queridos Lucia y Luis por formarme esmeradamente, por su gran esfuerzo para que pueda cumplir éste sueño, de manera especial por la confianza y comprensión de mi mami y a mi papi por ser el impulso para perseverar. A mis herman@s Mayra, Vane y David por confiar en mí y ser la motivación para cumplir mis metas, sobre todo a mi ñaña preciosa por acompañarme con sus detalles a sortear diversas situaciones que se presentan al salir de casa. A mis tíos Yony y Carlos y mis primos Danny y Dome, por su invaluable apoyo y afecto. A Zoilita Vallejo y familia por acogerme con cariño. A Evita y Valentina, mis dos amores chiquitos, por ser la alegría y ternura que alimentan mi vida.*

*A mis queridos amig@s por su cariño y amistad incondicional. En especial a Jessy por avanzar junto a mi desde el inicio y haber llegado a ser mi armonía, a Pía por alegrar las pesadas amanecidas y a las dos, mis mejores amigas, por su apoyo en las más duras tareas, compartiendo alegrías y tristezas. A Fer por su compañía y aliento. A ustedes gracias por estar en las buenas y en las malas.*

*A Cristian por haber sido mi soporte, por su paciencia, su apoyo incondicional a pesar de las dificultades y no dejarme decaer en los más duros momentos. Así como a Marianita Moreno y Adriana por su cariño y valiosa ayuda.*

*Un agradecimiento especial a Pauly, Mary y Pame por su contribución al presente trabajo.*



***Mi dedicatoria a:***

*Jesús de la Divina Misericordia y María nuestra Madre, por ser mi refugio, darme la fortaleza y esperanza para sobreponerme a las mayores adversidades, ser los testigos de mi esfuerzo y mis desvelos, y por jamás desampararme esté donde esté, enviándome su infinito amor y providencia por medio de aquellos ángeles con los cuales me han bendecido como son mi familia y amigos.*



## TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO	CONTENIDO	PÁGINA
I.	<b><u>IMPLEMENTACION DE BUENAS PRACTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN SANI LODGE, DEL CANTON SUSHUFINDI, PROVINCIA DE SUCUMBIOS (PROGRAMA RAINFOREST ALLIANCE)</u></b> .....	1
II.	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
A.	<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	2
B.	<b>OBJETIVOS</b> .....	2
1.	<u>Objetivo General</u> .....	2
2.	<u>Objetivos Específicos</u> .....	2
C.	<b>HIPÓTESIS DE TRABAJO</b> .....	3
1.	<u>Hipótesis del trabajo</u> .....	3
III.	<b><u>REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA</u></b> .....	4
A.	<b>TURISMO</b> .....	4
1.	<u>Turismo Comunitario</u> .....	4
2.	<u>Centro Comunitario</u> .....	5
B.	<b>SANI LODGE</b> .....	5
1.	<u>Lodge</u> .....	5
C.	<b>DIAGNOSTICO SITUACIONAL</b> .....	6
1.	<u>Diagnóstico:</u> .....	6
2.	<u>Situación</u> .....	6
B.	<b>BUENAS PRÁCTICAS</b> .....	7
1.	<u>Aspecto Ambiental</u> .....	7
a.	Agua .....	7
b.	Energía .....	8
c.	Biodiversidad .....	9
d.	Educación ambiental.....	11
e.	Áreas verdes y jardines.....	11
f.	Desechos sólidos .....	12
g.	Impactos ambientales .....	13
2.	<u>Aspectos culturales</u> .....	14
a.	Rescate y protección del patrimonio histórico-cultural .....	14
b.	Respeto a lugares históricos y restos arqueológicos .....	15
c.	Respeto a grupos humanos .....	16
3.	<u>Aspecto socioeconómico</u> .....	16

a.	Administración y Planificación .....	16
b.	Calidad .....	17
c.	Comunicación y mercadeo .....	18
d.	Capacitación .....	18
e.	Suministros y proveedores .....	19
f.	Monitoreo y acciones correctivas .....	20
<b>IV.</b>	<b><u>MATERIALES Y METODOS</u></b> .....	21
<b>A.</b>	<b>CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR</b> .....	21
1.	<u>Localización</u> .....	21
2.	<u>Ubicación geográfica</u> .....	21
3.	<u>Limites</u> .....	21
4.	<u>Características climáticas</u> .....	21
a.	Temperatura .....	21
b.	Precipitación media anual .....	21
c.	Clima .....	22
d.	Humedad relativa .....	22
5.	<u>Clasificación ecológica</u> .....	22
a.	Bosque tropical lluvioso.....	22
<b>B.</b>	<b>MATERIALES Y EQUIPOS</b> .....	23
1.	<u>Materiales</u> .....	23
2.	<u>Equipos</u> .....	23
<b>C.</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	24
1.	<u>Analizar la condición actual de Sani Lodge</u> .....	24
2.	<u>Diseñar e implementar las estrategias de buenas prácticas del turismo sostenible</u> .....	24
a.	Identificación de nudos críticos.....	25
b.	Factores claves de éxito.....	28
3.	<u>Evaluar la calidad del producto turístico en función de las buenas prácticas del turismo sostenible implementadas</u> .....	28
<b>V.</b>	<b><u>RESULTADOS</u></b> .....	29
<b>A.</b>	<b>ANÁLISIS DE LA CONDICIÓN ACTUAL DE SANI LODGE</b> .....	29
1.	<u>Diagnóstico</u> .....	29
a.	Generalidades .....	29
b.	Análisis de la infraestructura y equipamiento del lodge.....	31
c.	Análisis del área directiva .....	40
d.	Análisis del áreas operativa .....	45
2.	<u>Análisis de la problemática del lodge</u> .....	50
a.	Análisis CPES .....	50
b.	Análisis FODA .....	52
3.	<u>Evaluación de la condición actual del producto turístico</u> .....	54

<b>B.</b>	<b>DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE.....</b>	<b>56</b>
1.	<u>Identificación y priorización de nudos críticos.....</u>	56
a.	Ámbito ambiental .....	56
b.	Ámbito socio cultural.....	60
c.	Ámbito empresarial.....	60
2.	<u>Implementación de estrategias de intervención priorizadas.....</u>	67
a.	Ámbito ambiental.....	68
b.	Ámbito socio - cultural.....	70
c.	Ámbito empresarial.....	71
3.	<u>Estrategias complementarias.....</u>	74
4.	<u>Identificación de factores claves de éxito y definición de estrategias.....</u>	76
<b>C.</b>	<b>EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO TURISMO EN FUNCIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE IMPLEMENTADAS .....</b>	<b>78</b>
1.	<u>Resultados verificación 2011 .....</u>	78
2.	<u>Análisis comparativo entre la verificación 2010 y 2011.....</u>	82
<b>VI.</b>	<b><u>CONCLUSIONES</u>.....</b>	<b>82</b>
<b>VII.</b>	<b><u>RECOMENDACIONES</u>.....</b>	<b>83</b>
<b>VIII.</b>	<b><u>RESUMEN</u>.....</b>	<b>84</b>
<b>IX.</b>	<b><u>SUMARY</u>.....</b>	<b>85</b>
<b>X.</b>	<b><u>BIBLIOGRAFÍA</u>.....</b>	<b>86</b>
<b>XI</b>	<b><u>ANEXOS</u>.....</b>	<b>88</b>

## LISTA DE CUADROS

	<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>
<b>Cuadro N° 1:</b>	Tabla de valores para la priorización de nudos críticos .....	25
<b>Cuadro N° 2:</b>	Equipamiento de la oficina en Quito .....	31
<b>Cuadro N° 3:</b>	Equipamiento de Administración .....	32
<b>Cuadro N° 4:</b>	Equipamiento de habitaciones .....	34
<b>Cuadro N° 5:</b>	Equipamiento Restaurante – Cocina .....	36
<b>Cuadro N° 6:</b>	Equipamiento de Bar .....	38
<b>Cuadro N° 7:</b>	Precios por tours de Sani Lodge .....	44
<b>Cuadro N° 8:</b>	Total # Pax en Sani Lodge .....	45
<b>Cuadro N° 9:</b>	Matriz CPES del Área directiva .....	51
<b>Cuadro N° 10:</b>	Matriz CPES de las áreas operativas .....	51
<b>Cuadro N° 11:</b>	Análisis FODA de “Sani Lodge” (Medio interno) .....	52
<b>Cuadro N° 12:</b>	Análisis FODA de “Sani Lodge” (Medio externo) .....	53
<b>Cuadro N° 13:</b>	Cuadro resumen - segunda verificación .....	54
<b>Cuadro N° 14:</b>	Análisis de nudos críticos de la gestión ambiental .....	56
<b>Cuadro N° 15:</b>	Análisis de nudos críticos de la gestión socio-cultural .....	60
<b>Cuadro N° 16:</b>	Análisis de nudos críticos empresariales .....	62
<b>Cuadro N° 17:</b>	Definición de estrategias del Ámbito Ambiental .....	68
<b>Cuadro N° 20:</b>	Definición de estrategias del Ámbito Sociocultural.....	70
<b>Cuadro N° 21:</b>	Definición de estrategias del Ámbito Empresarial.....	71
<b>Cuadro N° 22:</b>	Diseño de estrategias complementarias .....	75
<b>Cuadro N° 23:</b>	Factores claves de éxito .....	76
<b>Cuadro N° 24:</b>	Resultados verificación Sani Lodge 2011 .....	78
<b>Cuadro N° 25:</b>	Comparación entre la verificación 2010 y verificación 2011 .....	80

**LISTA DE GRÁFICOS**

	<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>
<b>Gráfico N° 1:</b>	Distribución de alojamiento.....	33
<b>Gráfico N° 2</b>	Diseño de remodelación de las cabañas.....	34
<b>Gráfico N° 3</b>	Restaurante.....	35
<b>Gráfico N° 4</b>	Bar .....	38
<b>Gráfico N° 5</b>	Comparación entre las evaluaciones del 2010 y la del 2011.....	81

## LISTA DE ANEXOS

	<b>NOMBRE</b>	<b>PÁG.</b>
<b>Anexo N°: 1</b>	Planta Turística .....	88
<b>Anexo N°: 2</b>	Plan de agua .....	89
<b>Anexo N°: 3</b>	Plan ahorro de energía .....	94
<b>Anexo N°: 4</b>	Advertencia sobre no alimentar a las especies silvestres incluida en el guión interpretativo .....	100
<b>Anexo N°: 5</b>	Plan de manejo de desechos.....	101
<b>Anexo N°: 6</b>	Construcción de las composteras .....	112
<b>Anexo N°: 7</b>	Informe de capacitación capacitaciones sobre educación ambiental y buenas prácticas al personal y comunidad .....	113
<b>Anexo N°: 8</b>	Sani Lodge integrándose a las actividades comunitarias.....	115
<b>Anexo N°: 9</b>	Información en la página web sobre la comunidad, proyectos y actividades.....	116
<b>Anexo N°: 10</b>	Código de conducta para actividades en la comunidad.....	117
<b>Anexo N°: 11</b>	Herramienta de registro de las contribuciones del lodge que realiza en especie o efectivo. ....	118
<b>Anexo N°: 12</b>	Herramienta de registro de la adquisición de alimentos producidos en la comunidad.....	119
<b>Anexo N°: 13</b>	Políticas de sostenibilidad.....	120
<b>Anexo N°: 14</b>	Políticas publicadas .....	127
<b>Anexo N°: 15</b>	Manual de puestos y funciones .....	128
<b>Anexo N°: 16</b>	Planificación de mantenimiento .....	158
<b>Anexo N°: 17</b>	Código de conducta para turistas y personal .....	159
<b>Anexo N°: 18</b>	Diseño de credenciales .....	160
<b>Anexo N°: 19</b>	Ficha de registro de productos perecederos .....	161
<b>Anexo N°: 20</b>	Neveras y congeladores .....	162
<b>Anexo N°: 21</b>	Informe de capacitación en principios de sostenibilidad .....	163
<b>Anexo N°: 22</b>	Solicitud para cursos de primeros auxilios .....	166
<b>Anexo N°: 23</b>	Plan de emergencias .....	167
<b>Anexo N°: 24</b>	Normativa de seguridad y manipulación de alimentos.....	184
<b>Anexo N°: 25</b>	Criterios para contratación de proveedores .....	192
<b>Anexo N°: 26</b>	Misión y Visión.....	196
<b>Anexo N°: 27</b>	Letreros para identificación de las áreas operativas.....	199
<b>Anexo N°: 28</b>	Etiquetas para identificación de productos alimenticios.....	201
<b>Anexo N°: 29</b>	Letreros para identificar los basureros clasificadores de la cocina.....	202
<b>Anexo N°: 30</b>	Registro de la cadena de frío.....	203
<b>Anexo N°: 31</b>	Plan de capacitación de Sani Lodge.....	204

# **I. IMPLEMENTACION DE BUENAS PRACTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN SANI LODGE, DEL CANTON SUSHUFINDI, PROVINCIA DE SUCUMBIOS (PROGRAMA RAINFOREST ALLIANCE)**

## **II. INTRODUCCIÓN**

El turismo es uno de los sectores de más rápido crecimiento de la economía mundial. Para muchas naciones del mundo constituye una de sus actividades fundamentales, generadoras de ingreso, empleo y desarrollo. Por sus características tiene importante impacto en el resto de los sectores económicos y en las relaciones sociales tanto de los lugares donde se practica, como en los países de origen de los visitantes, que retornan portadores de nuevas experiencias y de otra visión.

Aunque la ONU admite que el crecimiento descontrolado de esta industria puede provocar graves problemas sociales y ambientales, sostiene que esos efectos negativos pueden controlarse y reducirse, practicándolos sosteniblemente, es decir promoviendo un equilibrio entre naturaleza, respeto a las comunidades y desarrollo económico. En éste contexto Rainforest Alliance, ONG ambientalista lleva a cabo una intervención para implementar Buenas Prácticas de turismo sostenible en empresas turísticas comunitarias de la amazonia ecuatoriana.

Según el manual de buenas prácticas para turismo sostenible de Rainforest Alliance, el principio en el cual se basan estas prácticas denominadas “responsables o sostenibles” que intentan modificar la forma de hacer negocios, es el Desarrollo Sostenible, que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Un desarrollo sostenible se alcanza entonces cuando atendemos en forma balanceada los tres principios básicos de la sostenibilidad, el ambiental, socio-cultural y económico.

Con el motivo de preservar ésta riqueza natural y cultural y generar trabajo e ingresos a través del aprovechamiento sustentable de sus recursos, Sani Lodge opta por el turismo. Es necesario

entonces la implementación de buenas prácticas que orienten su gestión hacia la práctica del turismo sostenible cuidando a la vez la calidad del producto turístico.

## **A. JUSTIFICACIÓN**

Sani Lodge es conocedor de la gran aceptación que hay en el mercado mundial para el turismo comunitario de la Amazonia Ecuatoriana y de la importancia de brindar un producto turístico de calidad, beneficiando a su comunidad y protegiendo la naturaleza. Así es consciente de la carencia de dirección técnica en su gestión, provocando que no lleve adecuadamente los procesos y la operación no alcance un nivel óptimo.

En su afán de cumplir y mejorar estos aspectos, opta por alcanzar el sello de verificación que otorga Rainforest Alliance, mediante la implementación de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible. En vías de cumplir ésta meta se aplican herramientas y medidas de corrección y mejoramiento en todas y cada una de las áreas de acción y operación del Lodge, tanto en el área ambiental, empresarial y socio – cultural, de manera que contribuya a una adecuada gestión que garanticen la calidad del producto turístico, con la convicción de mantener la integridad cultural y calidad ambiental en cada uno de los procesos y actividades emprendidas.

## **B. OBJETIVOS**

### **1. Objetivo General**

- a. Implementar buenas prácticas de turismo sostenible en Sani Lodge, cantón Sushufindi, provincia de Sucumbíos (programa Rainforest Alliance).

### **2. Objetivos Específicos**

- a. Analizar la condición actual del Centro de Turismo Comunitario Sani Lodge.
- b. Diseñar e implementar estrategias de Buenas Prácticas del Turismo Sostenible.

- c. Evaluar la calidad del producto turístico en función de las Buenas Prácticas del Turismo Sostenible implementadas.

## **C. HIPÓTESIS**

### **1. Hipótesis del trabajo**

La implementación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en Sani Lodge permite mejorar la oferta turística proporcionando servicios de calidad para satisfacer las necesidades de los turistas nacionales e internacionales que visitan el lugar, la vez que promueve la conservación del patrimonio natural y cultural de la comunidad.

### **III. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

#### **A. TURISMO**

Según la OMT (1999), el turismo comprende las actividades que hacen las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos.

##### **1. Turismo comunitario**

Según el plan quinquenal de turismo comunitario elaborado por la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador, el concepto de turismo comunitario es la “relación de la comunidad con los visitantes desde una perspectiva intercultural en el desarrollo de viajes organizados con la participación consensuada de sus miembros, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de sus patrimonios, los derechos culturales y territoriales de las nacionalidades y pueblos para la distribución equitativa de los beneficios generados”

Además Turismo Comunitario significa Turismo Responsable, en el respecto del medio ambiente y de la sensibilidad de la Comunidad huésped. Para ayudar al visitante a mantener un comportamiento responsable, se ha desarrollado un código de conducta, publicado en el Manual de Calidad del Turismo Comunitario del Ecuador (Centro Martín Pescador, 2010)

Art. 1. Se entiende por actividad turística comunitaria el ejercicio directo de uno o más de los servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, transportación turística, operación, intermediación, agenciamiento, organización de eventos, congresos y convenciones, en los términos señalados en el artículo 5 de la Ley de Turismo, por parte de las comunidades legalmente organizadas y capacitadas. (REGLAMENTO PARA EL REGISTRO DE CENTROS TURÍSTICOS COMUNITARIOS, 2007)

## 2. Centro Comunitario

Para realizar el registro único de todos los centros turísticos comunitarios, las comunidades deberán estar constituidas como personas jurídicas debidamente aprobadas por la autoridad competente. El registro como Centro Turístico Comunitario se lo hará en las Gerencias Regionales o Direcciones Provinciales del Ministerio de Turismo del país, (Ídem).

### B. SANI LODGE

Sani Lodge es realmente un especial ecolodge en el Ecuador dedicado al ecoturismo, la conservación del medio ambiente, y proyectos comunitarios en la selva amazónica del Ecuador. Sani Lodge es propiedad y es operado por miembros de la comunidad de Sani Isla, lo que significa que con sus amplios conocimientos de vida silvestre y la biodiversidad del Amazonas pueden dar a los huéspedes de Sani una verdadera experiencia de la selva amazónica. Sani Lodge acomoda a sólo 40 pasajeros, entre cabañas y camping, haciendo hincapié en la calidad y mas no en la cantidad, y por tanto, ofrece una experiencia más íntima con la selva tropical.

En lo Profundo de la Amazonia Ecuatoriana ud encontrará una misteriosa laguna llamada Challuacocha, donde verá flotantes jacintos de agua y pastos oscuros en las orillas. Al norte de Challuacocha está la Reserva de producción faunística del Cuyabeno y a lo largo de la frontera sur se extiende el gran Parque Nacional Yasuní. En este corredor, en 40000 hectáreas (100000 acres) de bosque tropical virgen se sitúa Sani Lodge, un singular ecolodge. (SANI LODGE, 2010)

### 1. Lodge

Se denomina así a establecimientos de alojamiento especialmente habilitados para la caza y pesca. Generalmente se trata de cabañas emplazadas en lugares de gran atractivo turístico. (VALENCIA N. 1991)

## C. DIAGNOSTICO SITUACIONAL

### 2. Diagnóstico

El diagnóstico tiene como objetivo obtener información verídica que ayudará a identificar las necesidades prioritarias de la zona estudiada y poder así planificar acciones que desarrollaran en un futuro. “Es importante entender que en las comunidades se trabaja con personas, y no sólo con cultivos o ganado”. (TORRES, 1994).

El diagnóstico pretende responder a las siguientes preguntas: ¿Cuál es nuestra situación actualmente? La fase del diagnóstico consiste en investigar los problemas que tenemos en la organización o en la realidad que nos rodea. Elegimos un problema, recogemos información sobre él y analizamos a fondo sus causas y consecuencias, sus relaciones con otros problemas, los conflictos que abarca, etc. El diagnóstico es una forma de investigación en que se describen y explican problemas con el fin de comprenderlos. Normalmente el proceso de diagnóstico exige dos tipos de actividades básicas: obtención de la información y la reflexión. (Yucta, P. 2002).

### 3. Situación

La situación es un fragmento de la realidad, significado por los actores como tema de entendimiento común y acción.

El diagnóstico situacional permite producir conocimientos para la acción y toma de decisiones en forma participativa e inclusiva adecuada a la realidad y el contexto de los actores en torno a un tema significativo para estos (NÁJERA, E. 2003).

Es un proceso de producción de conocimientos en y para la acción:

- ✱ Una interacción dialógica entre los actores involucrados en la acción social
- ✱ Un modo de producir conocimiento de base útiles en la acción
- ✱ Un modo de producción de conocimientos colectivo y participativo

- ✿ Una racionalidad reflexiva para la toma de decisiones
- ✿ Una acción focalizada en temas significativos para los actores involucrados

Estrategias metodológicas que facilitan el diagnóstico situacional:

- ✿ Investigación – acción
- ✿ Investigación – acción participativa
- ✿ Sistematización de experiencias
- ✿ Observación participante
- ✿ Estudio de casos
- ✿ Autodiagnóstico
- ✿ Diagnóstico

#### **D. BUENAS PRÁCTICAS**

El principio en el cual se basan estas prácticas denominadas “responsables o sostenibles” y que intentan modificar la forma de hacer negocios, es el Desarrollo Sostenible, que se define como “el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. Las buenas prácticas de manejo representan una herramienta para poder cumplir con estos criterios. (RAINFOREST. A, 2005).

##### **1. Aspecto Ambiental**

###### **a. Agua**

###### **1) Concepto**

El agua “es el componente más abundante de la superficie terrestre y, más o menos puro, forma la lluvia, las fuentes, los ríos y los mares; es parte constituyente de todos los organismos vivos y aparece en compuestos naturales” (RAINFOREST. A, 2005)

## **b. Energía**

### **1) Energías Renovables**

Las energías renovables se caracterizan porque los procesos de transformación y aprovechamiento se pueden dar por períodos relativamente largos (cientos de años) sin que se consuman ni se agoten. Entre estas fuentes de energía están: la hidráulica, la solar, la eólica y la de los océanos. (Ídem)

### **2) Energía Eólica**

La energía eólica ha sido históricamente aprovechada por ejemplo en los molinos, pero su uso para la generación de electricidad es más reciente, existiendo aplicaciones de mayor escala desde mediados de la década del 70 en respuesta a la crisis del petróleo y a los impactos ambientales derivados del uso de combustibles fósiles. (Ídem)

### **3) Energía Hídrica**

Al igual que la energía eólica y solar, es un recurso energético “limpio” y renovable, cuyo adecuado aprovechamiento tiene un bajo impacto ambiental y gran cobertura en casi todos los países del mundo. (Ídem)

### **4) Energía Solar**

Recibe el nombre de energía solar aquella que proviene del aprovechamiento directo de la radiación del sol, y de la cual se obtiene calor y electricidad. En los sistemas de aprovechamiento térmico el calor recogido en los colectores solares puede destinarse a satisfacer numerosas necesidades, como por ejemplo: obtención de agua caliente para consumo doméstico o industrial, o bien para fines de calefacción y aplicaciones agrícolas, entre otras. (Ídem)

## **5) Energía Geotérmica**

Corresponde a la energía calórica contenida en el interior de la tierra, que se transmite hacia la superficie. Es un recurso parcialmente renovable y de alta disponibilidad. El conjunto de técnicas utilizadas para la exploración, evaluación y explotación de la energía interna de la tierra se conoce como geotermia. (Ídem)

## **6) Biomasa**

Por biomasa se entiende el conjunto de materia orgánica renovable de origen vegetal, animal o procedente de la transformación natural o artificial de la misma. Corresponde entonces a toda aquella energía que puede obtenerse de la biomasa, bien sea a través de su quema directa o su procesamiento para conseguir otro tipo de combustible. Sus usos en aplicaciones energéticas son principalmente la producción de gas, energía calórica (térmica) y energía eléctrica. (Ídem)

### **c. Biodiversidad**

#### **1) Conceptos**

##### **a) Flora y Fauna**

La flora y la fauna representan los componentes vivos de la naturaleza, los cuales, unidos a los componentes no vivos, como el suelo, el agua, el aire, etc., conforman el medio natural.

Entre la flora y la fauna existe una dependencia muy estrecha, basada en leyes naturales que rigen la estructura y funciones de las asociaciones de seres vivos. Las relaciones de alimentación, determinan las llamadas cadenas alimentarias, en las cuales los animales herbívoros (los que se alimentan de plantas y otros organismos vegetales) constituyen el alimento básico de otros grupos de animales que, a su vez, servirán de alimento a otros. (RAINFOREST. A, 2005)

**b) Vida Silvestre**

En la actualidad, el concepto inicial de “vida silvestre” (equivalente a fauna salvaje) se amplió para incluir no sólo animales sino también a plantas y ecosistemas (incluso paisajes) y abarca la flora silvestre y la fauna salvaje de una región dada. (Ídem)

**c) Conservación de la vida silvestre**

Es la regulación de animales y plantas salvajes de forma que permita su continuidad como un recurso natural. El término “conservación” se refiere al manejo y uso de los recursos naturales por las generaciones presentes y futuras. En este concepto hay implicaciones sobre el uso estético, deportivo, económico y ético de paisajes, minerales, animales (incluyendo los que son cazados), plantas, suelos y agua. (Ídem)

**d) Bosques**

Existen muchas aproximaciones y definiciones de lo que debe o no entenderse por bosque. Lo que caracteriza a un bosque no es la presencia de árboles más o menos altos, sino su densidad, o sea, el grado de cobertura de las especies arbóreas en relación a la superficie cubierta. Dependiendo de la densidad, una formación vegetal podrá tener una fisonomía más abierta (tipo sabana) o más cerrada (tipo bosque). (Ídem)

**e) Especies en peligro**

Generalmente, una especie en peligro es un organismo en riesgo de desaparecer de la faz de la Tierra si no mejora su situación. Cuando no se observa en ambientes naturales a miembros de una especie durante más de cincuenta (50) años, se dice que está extinta.

Aquellas que pudieran estar dentro de poco tiempo en peligro se denominan especies amenazadas, mientras que las raras son aquellas con pequeñas poblaciones que pudieran también estar en peligro.

Las causas principales de la extinción de las especies, o su puesta en peligro, son destrucción de los hábitats, explotación comercial (como recogida de plantas, cacería y comercialización de partes animales), daños causados por plantas y animales no nativos introducidos en un área, y contaminación ambiental. De todas estas causas, la destrucción directa del hábitat es la que pone en peligro a mayor número de especies. (RAINFOREST. A, 2005)

#### **d. Educación Ambiental**

En términos generales se puede decir que los fines de la Educación Ambiental (EA). Se orientan hacia la formación de una población capacitada para gestionar su entorno, así como para desarrollar las capacidades individuales y colectivas para establecer una nueva relación entre la humanidad y el medio ambiente.

La educación ambiental desarrolla competencias para la acción, capacitando no sólo para la acción individual sino también para la colectiva, especialmente en los procesos de planificación, de toma de decisiones, de búsqueda de alternativas y de mejora del entorno. (Ídem)

#### **e. Áreas Verdes y Jardines**

El espacio natural es el origen del espacio abierto y de las áreas verdes. No tiene límites, es infinito y hasta finales del siglo XIX se consideró que no requería planeación o cuidado alguno, ya que era la naturaleza misma, “el campo”.

El área verde urbana cumple una función ambiental de importantísimo valor ecológico; son consideradas como los pulmones de las ciudades, las cuales, a través de la vegetación, purifican el aire, permiten la recarga del manto acuífero y sirven de eslabón entre el hombre de la ciudad y la naturaleza; estos espacios a gran escala son los bosques periurbanos o metropolitanos y a pequeña escala. (RAINFOREST. A, 2005).

**f. Desechos sólidos****1) Rechazar**

Es no adquirir un producto que por su origen y forma, sea dañino al ambiente. (Ídem)

**2) Reducir**

El principio básico para todo programa de manejo de desechos y para cualquier compromiso serio con el ambiente, consiste en reducir el consumo excesivo de productos, sobre todo, de aquellos que generan residuos difíciles de reciclar como los empaques de polietileno para alimentos de consumo individual. (Ídem)

**3) Reutilizar**

Es lo que permite no generar desechos o disminuirlos. Al estar frente a un producto que ya cumplió su objetivo, especialmente envases, lo que con frecuencia se hace es botarlo. Reutilizar es encontrar un nuevo uso para ellos.

Preguntarse para qué pueden servir. Las posibilidades son múltiples. (RAINFOREST. A, 2005)

**4) Reparar**

Cuando un producto deja de funcionar por una falla cualquiera, se puede reparar y así volver a usarse, eliminando de este modo, la posibilidad de que se transforme en una chatarra que debe ser desechada. (Ídem)

**5) Reciclar**

Significa tomar un producto que ya cumplió su utilidad, su objetivo y considerarlo como materia prima para nuevos bienes materiales, ya sea con el mismo uso o con otro fin. (Ídem)

## **6) Tratamiento de basura y desechos**

Los desechos orgánicos e inorgánicos, aguas grises y negras serán manejados con las técnicas más apropiadas a fin de propender hacia su reciclaje y/o eliminación sin impactos adversos en la zona de operación ecoturística y áreas de influencia, o en otras a las que dichos desechos y aguas sean trasladados, se debe asegurar su cadena de manejo. (RAINFOREST. A, 2005)

### **g. Impactos ambientales**

Las actividades desarrolladas por la empresa de ecoturismo procurarán minimizar los posibles impactos causados sobre los recursos naturales y humanos. La tenencia de animales silvestres en cautiverio será aceptable únicamente bajo condiciones de recuperación temporal o con fines de reproducción bajo supervisión científica. (Ídem)

#### **1) Guías e interpretación**

Los guías propenderán a la conciencia conservacionista de los visitantes a través de una interpretación adecuada. También se educará a los visitantes sobre temas importantes para la conservación, manejo de RRNN y la cultura del área. (RAINFOREST. A, 2005)

#### **2) Transporte**

Se reducirá al máximo los efectos adversos sobre los recursos naturales y humanos producidos por los medios de transporte utilizados en actividades de ecoturismo. Esto se logrará empleando la tecnología más avanzada disponible en el país, garantizando igualmente la seguridad de los pasajeros. (Ídem)

#### **3) Alojamiento**

La Empresa de Ecoturismo que de servicio de alojamiento en áreas naturales deberán observar todas las normas del caso para evitar impactos negativos a grupos humanos y/o ecosistemas a corto, mediano y largo plazo. (Ídem)

## **2. Aspectos culturales**

### **a. Rescate y protección del patrimonio histórico-cultural**

#### **1) Patrimonio arqueológico**

Los bienes muebles e inmuebles de cualquier época, susceptibles de ser estudiados con metodología arqueológica, tanto si se encuentran en la superficie como en el subsuelo o bajo las aguas; así como los elementos geológicos y paleontológicos relacionados con la historia del hombre, orígenes, antecedentes y el desarrollo sobre el medio. (RAINFOREST. A, 2005)

#### **2) Patrimonio mueble**

Se denomina como tal aquellos conjuntos de piezas, obras u objetos colectados, reunidos y preservados por el museo o coleccionista por su valor potencial. (RAINFOREST. A, 2005)

#### **3) Patrimonio inmueble**

Se considera que el “patrimonio arquitectónico” comprende los siguientes bienes inmuebles:

##### **a) Los monumentos**

Todos los edificios y estructuras particularmente notables en razón de su interés histórico, arqueológico, artístico, científico, social o técnico, comprendidas las instalaciones con los elementos decorativos que forman parte integrante de sus realizaciones.

##### **b) Los conjuntos arquitectónicos**

Grupos homogéneos de construcciones urbanas o rurales notables por su interés histórico, arqueológico, artístico, científico, social o técnico y suficientemente coherente para formar una delimitación topográfica, notables por su interés histórico, arqueológico, artístico, científico, social o técnico. (Ídem)

#### **4) Patrimonio vivo**

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

#### **5) Patrimonio cultural**

Los monumentos: obras arquitectónicas, de escultura o de pintura monumental, elementos o estructuras de carácter arqueológico. (RAINFOREST. A, 2005)

#### **6) Patrimonio natural**

Los monumentos naturales constituidos por formaciones físicas y biológicas o por grupos de esas formaciones que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista estético o científico, las formaciones geológicas y fisiográficas y las zonas estrictamente delimitadas que constituyan el hábitat de especies animal y vegetal amenazadas, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista estético o científico, los lugares naturales o las zonas naturales estrictamente delimitadas, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia, de la conservación o de la belleza natural. (Ídem)

#### **b. Respeto a lugares históricos y restos arqueológicos**

Se propiciará el cuidado y preservación de signos y evidencias de historia humana y restos arqueológicos. No se permitirá el saqueo y la destrucción de sitios históricos y restos arqueológicos. (RAINFOREST. A, 2005)

### **c. Respeto a grupos humanos**

El propósito de la visita a grupos humanos asentados en áreas donde se desarrolle actividades de ecoturismo será para conocer y apreciar su cultura y modo de vida. Las actividades ecoturísticas no deben interferir ni alterar las tradiciones de las comunidades visitadas. En caso de requerir personal de trabajo, se beneficiarán a las comunidades locales dentro de o adyacentes al sitio ecoturístico que quieran ser parte de las actividades de ecoturismo. (Ídem)

#### **1) Simulaciones culturales**

No se presentarán como auténticas las simulaciones y exhibiciones de culturas locales efectuadas por personas o entidades ajenas a los grupos culturales específicos, a menos que las mismas sean para fines didácticos, artísticos e informativos con previo conocimiento del visitante. (RAINFOREST. A, 2005)

#### **2) Promoción**

La promoción no deberá hacer alusiones ofensivas hacia las culturas locales y se realizará a través de textos, fotografías y/o medios audiovisuales que muestren la realidad del lugar promocionado, con especies de flora y fauna fáciles de observar. (Ídem)

### **3. Aspecto socioeconómico**

#### **a. Administración y planificación**

Una empresa u organización económica es una unidad productiva de bienes y servicios, que a través de la combinación de trabajo, capital y otros recursos, realiza la mayor parte de las actividades. El objetivo general del desempeño de toda compañía es el de “crear valor económico”, y es, por lo tanto, la meta última global que debe lograr toda decisión gerencial.

Las malas decisiones destruyen valor y es más notorio en organizaciones pequeñas, con menos capacidades acumuladas para soportar una pérdida económica; los buenos negocios,

que crean valor, son el resultado de disposiciones favorables en el uso eficiente y efectivo de los recursos y capacidades. (RAINFOREST. A, 2005)

## **b. Calidad**

### **1) Importancia de la calidad en el servicio turístico**

La calidad tiene dos impactos positivos en las finanzas de la empresa: el aumento de ingresos al satisfacer a los clientes y la reducción de costos al tener un sistema más ordenado.

La buena calidad requiere:

- ✿ Una perspectiva centrada en el cliente que ayude a definir la calidad y establecer objetivos estándares en los programas.
- ✿ Un conjunto de principios administrativos que precisen de una toma de decisiones participativa, colaboradora y basada en información y que se enfoquen en los sistemas y procesos para apoyar y habilitar al personal.
- ✿ Una metodología para lograr, mantener y avanzar los servicios de buena calidad al abarcar los tres puntos del triángulo de garantía de calidad: es decir, el diseño, control y mejoramiento de la calidad. (RAINFOREST. A, 2005)

### **2) Requerimientos de los clientes**

Es importante conocer y diferenciar las expectativas de los clientes de su percepción.

#### **a) Expectativas básicas**

Son aquellas que están pre-determinadas por el tipo de producto o servicio que ofrecido, están condicionadas por la propia empresa, que es la que define el tipo de negocio al que se dedicará.

**b) Expectativas secundarias**

Están compuestas por los productos y servicios que complementan el servicio básico, varían de acuerdo al perfil del cliente: edad, género, educación, ingresos económicos, experiencia etc. (Ídem)

**c. Comunicación y mercadeo**

Un buen programa de comunicación interna promueve o ser o contribuye con la mejora del rendimiento al considerar los siguientes elementos: la interactividad que se produce en la interpretación del proceso comunicativo, la negociación entre los participantes en la situación de comunicación y el impacto de los factores sociales y el entorno, lo cual podría tener como consecuencias, por ejemplo la promoción de prácticas entre los empleados o sistemas de formación que las promuevan, ayudado el propio programa de comunicación interna por el diseño del trabajo y los sistemas de evaluación del desempeño.

Además, el programa de comunicación interna ayuda a que el problema sea comprendido y facilita al cliente la resolución del mismo. Asimismo puede suponer una satisfacción en los empleados – entiéndase como tales clientes internos- tal, que implique además una mejora en la calidad y el valor del servicio (cliente externo). (RAINFOREST. A, 2005)

**d. Capacitación**

En todo proceso de capacitación deben ejecutarse cambios y mejoras continuas, en tanto el mundo cambiante en que nos desarrollamos demanda nuevas capacidades, nuevas competencias, nuevos modos de ser, que se asocian a los cambios en las organizaciones, las motivaciones personales y el reto que representa lograr la mayor correspondencia entre la capacitación y el desempeño laboral.

El objetivo general será la capacitación y modificación de conductas a través de un enfoque grupal, teniendo en cuenta las motivaciones, el interés y la corresponsabilidad de cada uno de los participantes.

La meta el logro de un aprendizaje significativo, donde no sólo se obtenga el objetivo propuesto, sino la creación de una estrecha relación del contenido con las experiencias propias individuales y la experiencia colectiva compartida, de manera que cada persona pueda y quiera compartir y multiplicar lo aprendido. (Ídem)

**e. Suministros y proveedores**

**1) Compras justo a tiempo**

Las compras a tiempo reducen el despilfarro que se presenta en la recepción y en la inspección de entrada, también el exceso de inventario, la baja calidad y los retrasos. (Ídem)

**2) Objetivo de las compras justo a tiempo**

Eliminación de las actividades innecesarias. Por ejemplo, la actividad de recepción y la actividad de inspección de entrada no son necesarias con el justo a tiempo. Si el personal de compras ha sido eficaz en la selección y desarrollo de los proveedores, los artículos comprados se pueden recibir sin un conteo formal, inspección y procedimientos de pruebas. (RAINFOREST. A, 2005)

**3) Características de las compras justo a tiempo**

**a) Proveedores**

Son pocos, cercanos o grupos remotos. Se repiten negocios con los mismos. Uso activo del análisis para permitir que los proveedores deseables sean y permanezcan competitivos en los precios. La búsqueda de nuevos proveedores empuja a nuevas compras. (Ídem)

**b) Cantidades**

Tasa de producción constante (un prerrequisito deseable). Entregas frecuentes en lotes pequeños. Acuerdos contractuales a largo plazo. Papeleo mínimo para los pedidos. Las

cantidades entregadas varían de una entrega a otra, pero son fijas para el término total del contrato. Poco o ningún permiso de rebasar o disminuir las cantidades recibidas. Proveedores motivados para empaquetar en cantidades exactas y para reducir sus tamaños de lotes de producción (o almacenar material no liberado). (Ídem)

**c) Calidad**

Mínimas especificaciones del producto impuestas al proveedor. Ayudar a que cumplan con los requerimientos de calidad. Relaciones estrechas entre el personal de aseguramiento de la calidad del comprador y del proveedor.

Proveedores motivados a utilizar diagramas de control del proceso en lugar de la inspección de lotes por muestreo. (Ídem)

**d) Envíos**

Programación de la carga de entrada. Asegurar el control con la utilización de una compañía de transportes propia o contratar transporte y almacenamiento. (RAINFOREST. A, 2005).

**f. Monitoreo y acciones correctivas**

**1) Control de Gestión**

Está dirigido a evaluar las decisiones adoptadas por la administración, así como el desempeño general de la organización y el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados.

El primer aspecto por considerar en lo que concierne al control de gestión es el referente a la situación general que presenta una empresa en el momento actual. Para ello, es preciso establecer ciertos indicadores básicos mediante los cuales se puedan conocer los adelantos verificados en los aspectos más relevantes de la gestión y presentarlos de una manera tal, que permitan una fácil interpretación por todos aquellos que participan en los procesos de toma de decisiones. (Ídem)

#### **IV. MATERIALES Y MÉTODOS**

##### **A. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR**

###### **1. Localización**

Sani Lodge está ubicado en la comunidad de Sani Isla, en los territorios de la provincia de Sucumbíos, Cantón Sushufindi parroquia Limoncocha.

###### **2. Ubicación Geográfica**

**Latitud:** 0° 26' 6,4" Sur

**Longitud:** 76° 16' 37,7" Oeste

**Altitud:** 229 msnm

###### **3. Limites**

**Norte:** Rio Pavayacu.

**Sur:** Rio Tiputini.

**Este:** Comunidad de San Roque.

**Oeste:** Comunidad de Añangu en Orellana, Comunidad Pilche en Sucumbíos.

###### **4. Características climáticas**

###### **a. Temperatura**

Es una región del bosque húmedo tropical cuya temperatura anual promedio oscila entre los 24 y 26 grados

###### **b. Precipitación anual**

Recibe una precipitación promedio anual de 3.000 mm

**c. Clima**

Presenta un clima tropical húmedo o ecuatorial con mayor precipitación en los meses de marzo a julio.

**d. Humedad relativa**

La humedad relativa va desde el 80 al 90 %

**5. Clasificación ecológica**

**a. Bosque tropical lluvioso**

Este ecosistema es famoso por su exuberancia y por poseer una de las mayores diversidades de plantas y animales en el mundo. Sus precipitaciones van entre 1800 mm y 900 mm. La temperatura pro medio anual es de 18°C a 25°C.

Hay una menor proporción de árboles caducifolios que en los bosques seco tropical. Se encuentra especies representativas como: Ceiba, higueras, caucho, y Ceiba bonga. Se encuentra una gran variedad de helechos. También son características las plantas heliconaceas como el platanillo. El dosel normalmente está formado por árboles altos, de 25 a 35 m de altura; los árboles emergentes gigantes superan los 50 m de altura.

El bosque húmedo tropical alberga innumerables especies de animales, sobre todo especies de tamaño relativamente pequeño. Gran parte de las especies presentes pueden trepar o volar, lo que les permite refugiarse en los árboles y aprovechar los nichos y recursos que están disponibles en ellos.

## **B. MATERIALES**

### **1. Materiales**

- \* Papel bond
- \* Lapiceros
- \* Papelógrafos
- \* Esferográficos
- \* Marcadores
- \* Cinta adhesiva
- \* Libreta de campo
- \* CD's
- \* Pilas alcalinas
- \* Cartuchos de tinta
- \* Fotocopias
- \* Estilete

### **2. Equipos**

- \* Binoculares
- \* Cámara fotográfica
- \* GPS
- \* Laptop
- \* Impresora
- \* Proyector
- \* Flash memory

## C. METODOLOGÍA

Para la implementación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en Sani Lodge, se siguió la siguiente metodología de trabajo.

### 1. Analizar la condición actual de Sani Lodge.

Para cumplir con este objetivo se realizó el análisis de información secundaria existente en Sani Lodge y de investigación de campo realizada en el mismo lodge. La información que se analizó se sintetizó en tres partes:

1. Diagnóstico Situacional de Sani Lodge
  - a. Generalidades
  - b. Análisis de la infraestructura y equipamiento del lodge
  - c. Análisis del área directiva
  - d. Análisis del área operativa
2. Análisis de la problemática del lodge
3. Evaluación de la condición actual del producto turístico

### 2. Diseñar e implementar las estrategias de buenas prácticas del turismo sostenible

Se realizó la identificación y priorización de nudos críticos y factores claves de éxito, se identificaron y priorizaron las necesidades de implementación o mejoramiento que se requieren dentro de cada una de las áreas de administración y operación del CTC, para luego definir las estrategias tanto para los nudos críticos y factores claves de éxito,.

El planteamiento de estrategias está basado en el manual de buenas prácticas de turismo sostenible de Rainforest Alliance 2010. Finalmente se aplicaron las estrategias resultantes de la priorización.

La priorización de acciones (estrategias) responde a una metodología híbrida elaborada por el equipo técnico de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH) que realizó una

intervención simultánea bajo la asesoría de Rainforest Alliance en cinco ecolodges comunitarios en la amazonia, la metodología planteada se detalla a continuación:

#### **a. Identificación de nudos críticos**

La identificación de nudos críticos se realizó mediante la aplicación de la herramienta técnica “máster” proporcionada por Rainforest Alliance (2010) y corresponde a los criterios y estándares de calidad establecidos en la norma que alcanzaron una valoración de no cumplimiento o cumplimiento parcial.

##### **1) Priorización de nudos críticos**

Para la priorización de nudos críticos se planteó una tabla de valores dependiendo el grado de dificultad, impacto y duración, con los siguientes valores:

**Cuadro N° 1:** Tabla de valores para la priorización de nudos críticos

Valor	Dificultad	Impacto	Duración
1	Bajo	Bajo	Corto plazo
2	Medio	Medio	Mediano plazo
3	Alto	Alto	Largo plazo

#### **a) Definición de variables**

##### **i. Dificultad**

Obstáculo o inconveniente que impide o entorpece la realización de acciones, es decir dificultad es la cualidad de difícil, algo que no se logra o ejecuta fácilmente.

Para este estudio se entendió el nivel o grado de dificultad para implementar la acción propuesta. Respondiéndose a la pregunta ¿Qué tan difícil o complicado resultó implementar la acción?

## ii. Impacto

Efecto que se produce en un entorno social o natural tras un suceso o acción y que permite la medición de resultados a través de indicadores, a fin de constatar el grado en que se han alcanzado los objetivos propuestos.

Para este estudio se entendió el nivel o grado de impacto positivo que ocasionó el realizar la acción propuesta. Respondiéndose a la pregunta ¿Qué tan beneficioso fue implementar la acción?

## iii. Duración

Determina el tiempo que se necesita para que las acciones o procesos implementados proyecten un resultado real.

Para este estudio se entendió como el lapso de tiempo que se empleó para implementar la acción. Respondiéndose a la pregunta ¿Cuánto tiempo se utilizó para implementar la acción?

**b) Criterio de la valoración.**- El criterio de la valoración de cada variable es:

### i. Dificultad

- ✿ Para 1 corresponde el criterio bajo, ya que la acción implementada es considerada de fácil solución y se necesitan pocos recursos económicos (1 dólar a 50 dólares).
- ✿ Para 2 corresponde el criterio medio, ya que para la acción implementada se necesita conocimientos técnicos y se utiliza recursos económicos que van entre 51 dólares a 150 dólares.
- ✿ Para 3 corresponde el criterio alto, ya que para la acción implementada se requieren conocimientos técnicos especializados y mayores recursos económicos (superior a 150 dólares).

## ii. Impacto

- ✿ Para 1 correspondió el criterio bajo, ya que la acción implementada tuvo un impacto menor, debido a que su efecto positivo repercute únicamente en la empresa.
- ✿ Para 2 correspondió el criterio medio, ya que la acción implementada tuvo un impacto medio, debido a que su efecto positivo involucró además de la empresa a los empleados, y puede ser de fácil replica en la comunidad.
- ✿ Para 3 correspondió el criterio alto, ya que la acción implementada tuvo un impacto mayor, debido a que su efecto positivo involucró además de la empresa, los empleados, la comunidad y a los clientes.

## iii. Duración

- ✿ Para 1 corresponde el criterio a corto plazo, ya que la acción requiere un máximo de tres meses para su implementación.
- ✿ Para 2 corresponde el criterio a mediano plazo ya que la acción requiere entre seis meses y un año para su implementación.
- ✿ Para 3 corresponde el criterio a largo plazo, ya que la acción requiere más de un año para su implementación.

## 2) Definición de estrategias

Una vez priorizados los nudos críticos, se tomaron para la implementación de estrategias el rango de calificación de 5 a 7 puntos (según sea el criterio del evaluador) considerando para ello las siguientes condiciones: acciones que tengan una dificultad baja o media, que generen un impacto positivo medio o alto y una duración de implementación a corto y mediano plazo.

El planteamiento de estrategias estuvo basado en el Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible de Rainforest Alliance (2010). Por último se aplicó cada una de las estrategias propuestas.

**b. Factores claves de éxito**

La identificación de los factores claves de éxito se realizó con los resultados obtenidos al aplicar la herramienta FODA, y fueron establecidos a partir de las fortalezas y oportunidades encontradas. Luego se procedió a plantear estrategias que permitan mantener los factores claves de éxito a través del tiempo.

**3. Evaluar la calidad del producto turístico en función de las buenas prácticas del turismo sostenible implementadas**

Concluida la implementación de las estrategias se realizó un monitoreo general por cada área administrativa y de operación, para determinar su estado actual, y finalmente se realizó una evaluación de la implementación del proceso para valorar el nivel de impacto. La evaluación se realizó mediante la aplicación de la Herramienta de verificación de la gestión sostenible de emprendimientos de turismo comunitario, propuesta por Rainforest Alliance.

## V. **RESULTADOS**

### A. **ANÁLISIS DE LA CONDICIÓN ACTUAL DE SANI LODGE**

#### 1. **Diagnóstico situacional**

##### a. **Generalidades**

Sani Lodge es una empresa eco turística directamente ligada a la Comunidad Sani Isla, quien es su propietaria y quienes manejan al 100% la empresa.

Al final de la década de los 90 comienza a ejecutarse el proyecto, terminando su construcción a inicios del año 2000 pero, en años posteriores se realizaron ampliaciones en la infraestructura de lugar para captar y satisfacer una mayor demanda turística, el 31 de Diciembre de mismo año se recibió al primer visitante, luego de lo cual se dio el primer paso para comenzar con los trámites para constituirse en un centro de turismo comunitario (CTC).

Desde su construcción e inicio de su funcionamiento la mayoría de los miembros de la comunidad han trabajado en el Lodge, y esto está ayudando a conservar y preservar la tierra alrededor de ellos, con una explotación mínima de los recursos naturales y un aprovechamiento máximo del turismo. El Lodge permite a los miembros de la comunidad crear y sostener su modo de vida sin necesidad de grandes migraciones de sus miembros al exterior. Mediante Sani Lodge las mujeres tienen la oportunidad de vender sus artesanías, preservando las artes.

Actualmente se buscan formas para que el idioma kichwa y la danza se sigan enseñando a los jóvenes miembros de la comunidad. Mediante las visitas a las casas nativas de los miembros de la comunidad (generalmente de los guías comuneros), los turistas participan de manera directa y aprenden de la cultura kichwa amazónica, como la pintura con achiote, el uso de cerbatanas, la preparación de bebidas y comidas tradicionales. Además, los turistas se interesan en debates sobre las plantas medicinales, la interpretación de los sueños y la curación.

Se crea una maravillosa interacción entre el mundo nuevo y el viejo, que inspira a la comunidad para continuar con sus antiguas tradiciones y a seguir preservando la selva para otros y para sí mismos. Todo el personal que labora en el hotel pertenece a la comunidad kichwa, y tienen un sistema de trabajo rotativo para repartir los beneficios y oportunidades.

En este sistema rotativo alrededor de 60 personas trabajan directamente en el Lodge cada año. Indirectamente, Sani Lodge facilita que otros miembros de la comunidad sean pagados por trabajos como diseño y pintura de canoas y remos, edificaciones, y vendiendo su bisutería y bolsas elaboradas con materiales reciclados.

El éxito del Lodge también crea un ambiente positivo para otros negocios y proyectos pues da una sensación de comodidad y confianza en el trabajo con los kichwas en Sani, y crea una plataforma de adelanto. La mayoría de los miembros de la comunidad no están entrenados en habilidades del negocio moderno, la rotación de personas de todas las edades que vienen al Lodge les permite adquirir nuevas habilidades e interactuar con los turistas. Ellos practican el idioma inglés, y aprenden mientras trabajaban.

Sani Lodge está pagando o subvenciona la educación de jóvenes miembros de la comunidad que están estudiando eco turismo o contabilidad con miras a que trabajen en el lodge. Esto puede ser llamado desarrollo local aunque ellos piensan que la educación traerá como consecuencia el éxito del negocio y por lo tanto un mejor futuro a la comunidad.

La comunidad es la dueña del lodge directamente y como tal no hay otras participaciones directas titulares. Se celebran reuniones mensuales donde toda la comunidad discute sobre el negocio, hace preguntas al personal, resuelve problemas y toma decisiones democráticamente.

### **1) Reconocimiento legal**

Sani Lodge opera bajo el permiso de la CODENPE (Consejo de Desarrollo de las Naciones y Pueblos del Ecuador), quien le otorgó un certificado de funcionamiento.

## b. Análisis de la infraestructura y equipamiento del lodge

Sani Lodge cuenta con la siguiente infraestructura y equipamiento:

- ✿ Una Oficina principal en Quito
- ✿ Una oficina administrativa en Sani Lodge
- ✿ Nueve cabañas para alojamiento y 1 área de camping
- ✿ Una cabaña Cocina - Restaurante
- ✿ Una cabaña Bar
- ✿ Cuatro canoas
- ✿ Dos bodegas
- ✿ Otras instalaciones y equipamiento

### 1) Oficina principal Quito

Aquí funcionan las áreas de gerencia, ventas y reservaciones, contabilidad y marketing. Las instalaciones son alquiladas. En cuanto al equipamiento, éste se encuentra en buen estado. Posee los siguientes, suministros, mobiliarios y equipos:

**Cuadro N° 2:** Equipamiento de la oficina en Quito

MOBILIARIO	SUMINISTROS	EQUIPOS
<b>Área de gerencia</b>		
1 módulo de escritorio en forma de L café oscuro	Carpetas	1 computadora LG pantalla plana completa
3 sillas giratorias	Calendarios	1 laptop HP pequeña
1 mueble de piso negro con 1 caja fuerte cerrada	Postales	1 celular Blackberry curve con estuche
	Sobres	2 celulares NOKIA
	Papelería de Sani	1 impresora EPSON STYLUS T20
	Cds informativos	1 cámara IMICRO
	3 carpetas plásticas	2 parlantes
	1 mapa grande del Ecuador	1 consola de telefonía celular PORTA
	2 remos de madera	1 teléfono PANASONIC con 1 teléfono adicional

MOBILIARIO	SUMINISTROS	EQUIPOS
	2 banner publicitarios con estuches negros	Accesorios de Oficina: * 1 grapadora * 1 perforadora * 1 porta cinta adhesiva * 1 saca grapas * 1 porta tarjetas metálico * 1 porta papeles * 2 porta papeles individuales
	1 binocular grande BUSHNELL	1 impresora LEXMAR Z605
	2 pliegos de de mapas y afiches del Ecuador	1 teclado MAXCELL
	2 cajas de información de archivo como encuestas, respaldos, boletos, reservas y mallas 2008 y 2009	1 cartón de accesorios y cables de inversores, baterías, cargadores, etc.
Áreas de uso común		
1 porta plantas con dos cajoneras	34 fotos laminadas de fauna de la amazonia.	1 lámpara metálica de 6 focos dicroicos
1 porta artesanías		3 lámparas aéreas
5 maceteros con plantas		1 congelador grande
3 armarios		1 microondas
1 armario grande con puertas de vidrio		1 sanduchera
2 porta carpetas aéreas		1 ventilador metálico
1 mueble de cocina		1 porta botellón
2 basureros plásticos grandes		1 cafetera Oster
1 mueble multiuso de cocina		1 nevera pequeña
		1 aspirador

## 2) Oficina administrativa - Sani Lodge

La oficina de administración está ubicada en una pequeña cabaña que se conecta mediante un pasamanos al restaurante, tiene un baño para turistas y uno para empleados. Cuenta con equipamiento en buen estado sin organizar, entre el cual se encuentra una impresora nueva:

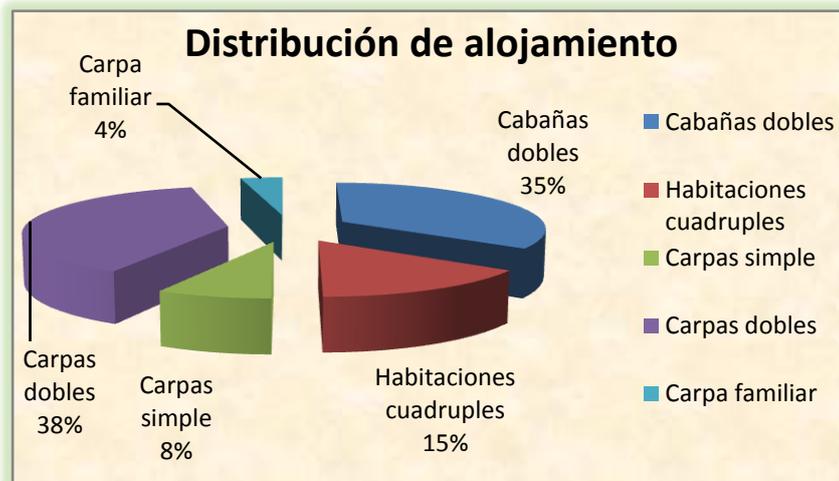
**Cuadro N° 3:** Equipamiento de administración

MOBILIARIO	SUMINISTRO	EQUIPO
1 escritorio	Material de oficina	1 computadora portátil

MOBILIARIO	SUMINISTRO	EQUIPO
4 sillas	Insumos de Botiquín	1 laptop
1 archivador		1 impresora
1 mesa de centro		1 radio walkie-tokie
1 botiquín		
1 caja fuerte		

### 3) Cabañas para alojamiento y área de camping

Cuenta con 9 cabañas estándar con dos camas cada una: una matrimonial y una simple. También una cabaña grande de dos pisos con cuatro habitaciones, en cada una de ellas tres camas: una triple, una matrimonial y dos simples.



**Gráfico N° 1:** Distribución de alojamiento

Además cuenta con un área de camping en la que existen 5 solares, con capacidad para una carpa cada uno. Un solar grande en la que podrían entrar 4 carpas pequeñas. En total el lodge cuenta con 10 carpas simples 7 dobles y una familiar. El área de camping cuenta con un baño múltiple con tres duchas y tres inodoros.



**Gráfico N° 2:** Diseño de remodelación de las cabañas

**Fuente:** Sani Lodge

Las cabañas estándar y los solares están construidas con material de la zona como caña y palma, con un diseño propio de la cultura de los kichwas de la amazonia. La cabaña grande es de construcción mixta ya que incorpora cemento en el piso. Actualmente las cabañas están en proceso de remodelación. El diseño interior de las cabañas remodeladas se puede apreciar en el gráfico N°1.

#### a) Equipamiento

Cada cabaña está equipada con mobiliarios, suministros e infraestructura en condiciones regulares, parte del mobiliario está roto y algunos equipos no funcionan, sin embargo como parte de la remodelación de cabañas pronto serán renovados.

**Cuadro N° 4:** Equipamiento de habitaciones

MOBILIARIO	SUMINISTRO	EQUIPO/INFRAESTRUCTURA
<b>CABAÑAS</b>		
Cama de 3 plazas	Juego de sábanas	Focos Led de luz blanca
Cama de dos plazas	Cubrecamas	Focos ahorradores de luz blanca
Cama de plaza y media	almohadas	Focos ahorradores de luz blanca
1 closet	Cortinas	
2 veladores		
Basurero		

MOBILIARIO	SUMINISTRO	EQUIPO/INFRAESTRUCTURA
<b>BAÑO</b>		
Espejo	Cortina de baño	Ducha
Basurero	cajita de jabón	Inodoro
Repisa	toalla de mano	Lavamanos
Porta jabón	toalla de cuerpo	Dispensador de shampoo
Porta papel higiénico		Dispensador de jabón
<b>CARPAS</b>		
	Toalla de cuerpo	Portavelas
	Toalla de mano	
	Cajita con jabón	
	Colchón	
	Juego de sábanas	

#### 4) Cabaña Cocina – Restaurant



**Gráfico N° 3:** Restaurante

Son dos cabañas unidas. En la primera funciona el restaurant y es enteramente de caña y palma. La segunda de construcción mixta de palma y cemento es la cocina, que a su vez tiene un compartimento más pequeño que funciona como bodega de alimentos; por la puerta de atrás de la cocina se accede al área de recolección de basura. El techo de la cocina está en deterioro por lo que necesita un cambio urgente.

En cuanto a equipamiento tanto de cocina como del restaurante se encuentra en condiciones aceptables, exceptuando el aparador de productos en la bodega, que está dañado debido a la humedad. En el cuadro N° 5 se detalla el mobiliario, implementos y equipos con que cuenta la cocina y el restaurante.

**Cuadro N°5: Equipamiento Restaurante – Cocina**

#	MOBILIARIO	#	IMPLEMENTOS	#	EQUIPO
<b>RESTAURANTE</b>					
32	Sillas	46	Individuales de mesa	1	Cafetera
1	Pizarra de menú	19	Azucarera, pimienta, sal	1	Cafetera de agua caliente
4	Mesas.				
1	Mesa de madera para agua				
<b>COCINA</b>					
1	Mesa de panadería	1	Reloj de pared	1	Licuada
7	Sillas plásticas	9	Moldes de pan	1	Batidora eléctrica
1	Silla metálica	9	Pirex de vidrio	1	Balanza de onzas
1	Mesa de trabajo (metal)	67	Platos fuertes para pax	2	Batidora manual
1	Mesa comedor (empleados)	71	Platos postres para pax	1	Radio
		24	Soperas para pax	1	Extintor
		40	Postreros hondos	3	Dispensadores de jabón
		44	Platillos base sopera	4	Calentadores
		22	Tazas cafeteras	2	Congeladores
		51	Platillos base cafetera	1	Refrigeradora
		7	Jarras de vidrio	2	Cocinas
		7	Jarras de plástico		
		14	Ollas de dos orejas		
		2	Cernidoras de arroz		
		4	Cernidora de plástico		
		5	Espátulas plásticas		
		8	Sartenes		
		11	Pozuelos de		

#	MOBILIARIO	#	IMPLEMENTOS	#	EQUIPO
			aluminio		
		6	Pozuelos plásticos		
		8	Pinzas		
		1	Espátula de aluminio para plancha		
		4	Cilindros de gas		
		4	Moldes para torta		
		5	Tablas de picar		
		1	Tabla de vidrio		
		31	Cucharas soperas para pax		
		29	Tenedores grandes para pax		
		35	Cuchillos para pax		
		43	Cucharillas para pax		
		26	Tenedores pequeños para pax		
		5	Platillos ajiceros		
		2	Termos para jugo		
		2	Latas para hornear alimentos		
		4	Latas calentadores		
		9	Cucharas grandes		
		2	Espátulas para lasaña		
		2	Espátulas para postres		
		3	Peladores de papas		
		2	Cucharones grandes		
		2	Cucharones paqueños		
		7	Platos soperos para personal		
		15	Platos para personal		
		2	Serruchos para cortan pan		
		29	Cucharas (personal)		
		5	Tasas para personal		
		4	Pailas		
		4	Cuchillos grandes		
		2	Cuchillos pequeños		
		2	Jarras plásticas para leche		

#	MOBILIARIO	#	IMPLEMENTOS	#	EQUIPO
		6	Jarras con medida		
		2	Latas grandes para horno		
		4	Latas pequeñas para horno		
		2	Tachos de basura		

## 5) Bar



**Gráfico N° 4: Bar**

Ésta conformado por una cabaña principal amplia y espaciosa construida en su totalidad con caña y palma, posee amplias ventanas y se encuentra en buen estado. Cuenta con un pequeño cuarto que funciona como bodega en el que se guardan suministros como botas y ponchos de agua que necesitan los turistas para las caminatas.

En cuanto a equipamiento del bar está en buenas condiciones, algunos suministros como los licores son recién adquiridos.

**Cuadro N° 6: Equipamiento de Bar**

MOBILIARIO	SUMINISTROS	EQUIPOS
6 sillones	Servilletas	Telescopio

MOBILIARIO	SUMINISTROS	EQUIPOS
4 mesas de centro	Insumos para las bebidas	Lavamanos
Taburetes	Variedad de Licores	Llave
3 hamacas	Utensilios	Dispensador de jabón
Recipiente de pilas		Licuadaora
Caja de propinas		Coctelera
Vitrina		
Mostrador		
Libro de visitas		

#### 6) Bodega

La bodega se refiere al lugar donde se desembarca a orillas del río Napo, cuenta con un baño doble a disposición de los turistas, un lugar para limpiar las botas y una casa de madera en la que viven los motoristas.

#### 7) Canoas

El Lodge cuenta con dos canoas pequeñas con sus respectivos remos, una canoa mediana y una grande con cubierta a motor que fue adquirida recientemente. La mayoría de ellas son de fibra de vidrio y reciben mantenimiento constante por lo que se encuentran en buenas condiciones.

#### 8) Otras instalaciones

Recientemente se construyó un paso elevado con madera de árboles caídos de la zona que facilita el ingreso al Lodge incluso en épocas de lluvias en los cuales los caminos de ingreso se inundaban. El Lodge además cuenta con antena y equipamiento de internet satelital.

Las instalaciones para los empleados se encuentran en la parte posterior de las cabañas de los turistas y junto a la bodega de suministros de camarería. Son de madera y cuentan con una

cancha de futbol. Actualmente hay un proyecto de remodelación para las dos casas en las que duermen los empleados ya que se encuentran en total deterioro.

### **c. Análisis del área directiva**

#### **1) Organización**

El área directiva está integrada por tres componentes, éstos son: la comunidad, el gerente y el administrador. Cabe recalcar que Sani Lodge es considerado el proyecto de turismo comunitario con mayor participación comunitaria.

##### **a) Comunidad**

La comunidad en asamblea es la que toma las decisiones de mayor relevancia como contratación y despido de empleados, autorizaciones, distribución de dinero y financiamiento.

##### **b) Gerencia**

La gerencia se encuentra en la oficina de la ciudad de Quito. Actualmente el gerente es el señor Freddy Gualinga miembro de la comunidad Sani Isla y elegido por la misma.

Entre las funciones del gerente se encuentran:

- ✱ Dirección, planificación del Lodge.
- ✱ Ser representante legal.
- ✱ Tomar decisiones de todos los actos del futuro inmediato y a largo plazo.
- ✱ Organizar tareas, actividades y personas; motivar y comunicar, controlar y evaluar; y, desarrollar a la gente y a sí mismo.
- ✱ Reportes mensuales a la comunidad.
- ✱ Contacto con clientes nuevos
- ✱ Organización para viajes, ferias, congresos.

### c) **Administración**

La administración se encuentra funcionando en el Lodge. Existe un administrador principal que actualmente es el Sr. Juan Licuy y un suplente encargado cuando el administrador principal se ausenta por vacaciones. Para su designación se realiza una convocatoria pero es la comunidad quien elige y aprueba el personal. Entre las funciones del administrador están las siguientes:

- ✿ Recepción de los turistas en el Lodge y designación de cabañas acorde al tour.
- ✿ Encargado de controlar la entrada y salida de huéspedes.
- ✿ Servicio al cliente.
- ✿ Tesorería dentro del Lodge, manejo de caja chica.
- ✿ Fuente de conexión con la oficina de Quito.
- ✿ Manejo del personal y delegación de funciones
- ✿ Control de las áreas del Lodge y los tours.
- ✿ Control del personal que labora en el establecimiento.
- ✿ Solución de problemas.
- ✿ Nómina rol de pagos
- ✿ Control de mantenimiento de infraestructura y equipos.
- ✿ Designar los guías nativos.

## 2) **Gestión**

### a) **Personal y horarios**

Actualmente trabajan cinco personas en la oficina de la ciudad de Quito, mientras que en el lodge se encuentran cinco personas estables, estos son el administrador principal y su auxiliar, un bar tender, un chef principal y un auxiliar de cocina. Además existe personal que se contrata por temporada o de rotación por política del lodge, éstos puestos son los de camareros – meseros, motoristas y de lavandería.

En cuanto al horario éste es de 08:00 a 18:00 en la oficina de Quito. Mientras que el personal del lodge es acorde al área en la que se desempeñan. Por ejemplo el personal de cocina empieza muy temprano sus labores, de 04:00 a 05:00 porque algunos turistas salen de observación de aves muy en la mañana; y termina su jornada después de la cena. El administrador es quien permanece todo el tiempo organizando y vigilando el cumplimiento de todos los empleados.

## **b) Herramientas administrativas**

No cuenta con un organigrama establecido, solo de palabra, así mismo se dictan las funciones.

Actualmente la contabilidad junto con las obligaciones tributarias e impuestos son llevados adecuadamente por el contador auxiliar, ya que la contadora principal esta con permiso por maternidad.

La reservación se realiza por lo general electrónicamente o por teléfono. Para notificar la entrada junto con la información de los turistas entrantes desde Quito se envía un formulario en Excel vía email. Para enviar el pedido de productos también utilizan un formulario en Excel.

A pesar de su organización no utilizan herramientas para los demás procesos, únicamente por experiencia o siguiendo las instrucciones del administrador. El lodge tampoco cuenta con flujogramas de procedimientos.

## **c) Estrategias de Gestión**

### **i. Programas y proyectos**

El Lodge actualmente participa en varios proyectos principalmente con ONGs en ámbitos de turismo, agricultura, crianza y protección de especies, con el propósito no sólo de conservación, sino también de lograr un turismo con altos estándares y contribuir al desarrollo de su población.

## **ii. Capacitaciones**

El personal de Sani Lodge participa constantemente en capacitaciones gracias a su permanencia en programas y proyectos. Rainforest Alliance, Ong ambientalista internacional, ha beneficiado al lodge y la comunidad con varias capacitaciones relacionadas con el manejo de alimentos, cocina, camarería y seguridad. Por autogestión del propio lodge ante instituciones como el cuerpo de bomberos, cruz roja y MITUR, se ha proporcionado capacitaciones sobre seguridad, primeros auxilios y temas de turismo.

### **d) Inversiones**

Como compensación de un estudio de sísmica la petrolera REPSOL YPF participó en la construcción de las cabañas turísticas. La comunidad de Sani mediante autogestión ha logrado conseguir el apoyo económico de varias instituciones, aunque muchas de ellas con obras, y en otros casos con financiamiento para los proyectos.

### **e) Precios**

Los precios se manejan por tours. Los niños menores de ocho años viajan gratuitamente, de nueve a doce años pagan el 50% del precio establecido, mayores de doce en adelante pagan precio completo.

Los precios incluyen alojamiento, 3 comidas por día, un guía nativo, un guía bilingüe, botas de caucho para el recorrido de los senderos, excursiones y transporte del aeropuerto del Coca al lodge (en los días de operación, lunes y viernes).

El precio no incluye: tarifa aérea Quito Coca (\$170.00 Ida y vuelta o, \$85,00 solo ida). El Lodge se encarga de la reservación de los vuelos. Tampoco incluye boletos en autobús (\$20,00 ida y vuelta o, \$10,00 solo ida), entradas al Parque Nacional Yasuni (\$30,00) y la Laguna Pañacocha (\$20,00) y consumo en el bar.

**Cuadro N° 7:** Precios por tours de Sani Lodge

<b>TOUR</b>	<b>Doble/triple</b>	<b>Simple</b>	<b>Camping</b>
4 Dias/3 noches	627	970	440
5 dias/4noches	860	1210	550
6 dias//5noches	1060	1400	680
7 días/ 6 noches	1230	1580	770
8 días/	1390	1770	890

**Fuente:** Página web de Sani Lodge

**i. Gratuidades y promociones**

Los precios disminuyen en temporada baja. Por grupos grandes o clientes frecuentes se da promociones y gratuidades. También hay descuentos para instituciones con quienes Sani tiene convenios, en éste caso el descuento depende de lo acordado en el convenio.

**f) Acceso a mercados**

El acceso a mercados se gestiona por diversos medios. El lodge cuenta con una página web que está en tres idiomas: español, alemán e inglés. Además cuenta una página social en facebook y twitter.

Siempre tiene a disposición material publicitario como trípticos, afiches, camisetas y porta esferos. A más de participar constantemente en las principales ferias de turismo nacionales e internacionales.

**g) Segmento de mercado al que atiende**

**i. Turistas extranjeros**

Constituyen el mayor segmento, conformado por turistas provenientes principalmente de Europa y Estados Unidos, que en su mayoría viajan en grupos, en igual proporción de género, motivados por un encuentro con la naturaleza, descanso, relax e intercambio cultural. Permanecen mínimo 3 días que es el tour básico.

## ii. Turistas nacionales

Este segmento es muy pequeño, conformado por turistas de clase alta, representantes de operadores y los guías que acompañan a los grupos. Provenientes de las principales ciudades como Quito, viajan con la familia, en su mayoría de género masculino motivados por descansar, conocer e intercambiar experiencias con otros turistas. Utilizan el tour básico.

### d. Análisis del área operativa

Dentro del área operativa el lodge cuenta con los siguientes departamentos:

- ✿ Alojamiento y camarería
- ✿ Cocina y restaurante
- ✿ Bar
- ✿ Bodega (transporte)
- ✿ Guianza
- ✿ Otros servicios

#### 1) Alojamiento y camarería

Las personas que trabajan en camarería son los mismos que trabajan de meseros. En cuanto a la capacidad instalada el área de alojamiento cuenta:

**Cuadro N° 8:** Total número de pax en Sani Lodge por tipo de habitación

Tipo	Simple	Doble	Familiar/Triple	Pax:
Cabañas estándar	9	9		27
Habitaciones (Cabaña grande)	7	4	4	27
Carpas	10	7	1	27
<b>TOTAL</b>				<b>81</b>

Los camareros están dentro del personal que se contrata temporalmente. Entre las funciones de los camareros están:

- ✿ Preparar y limpiar las habitaciones.
- ✿ Atender los requerimientos de los turistas.

## 2) **Área de cocina y restaurant**

El menú es estándar. Los platos especiales son preparados a la carta la carta y los platos típicos se preparan bajo pedido por un valor adicional, dependiendo del plato. Ésta área cuenta con un chef cuyas funciones son:

- ✿ Planificar y diseñar los menús.
- ✿ Hacer los pedidos de alimentos.
- ✿ Dirigir al personal de cocina y restaurante.

## 3) **Bar**

Aquí se da la bienvenida y las indicaciones para la estancia. Se encuentra en una cabaña que funciona como bar, sala de estar y recepción de los turistas a su llegada. Esta área está destinada además del consumo de bebidas y cocteles, para la lectura, juegos de mesa y el avistamiento de fauna. El bar cuenta con un bar tender el mismo que tiene como funciones:

- ✿ Preparación y venta de bebidas y cocteles.
- ✿ Pedido de insumos y materiales.
- ✿ Venta de artesanías.
- ✿ Distribución de materiales como botas y ponchos de agua para las caminatas de los turistas.

## 4) **Bodega**

Aquí se planifica el transporte fluvial del Lodge que trae a los pasajeros desde la ciudad del Coca hasta el muelle a orillas del río Napo. El precio del transporte fluvial está incluido en el

tour, mientras que el transporte para llegar a la ciudad del Coca es cubierto por los turistas, quienes por lo general viajan en avión. La reserva de los boletos es gestionada por la encargada de ventas y reservaciones. Como personal fundamental de esta área se encuentran los motoristas, que tienen como funciones las siguientes:

- ✿ Revisar diariamente los Motores antes y después de cada operación.
- ✿ Realizar seguimiento del mantenimiento de los Motores.
- ✿ Enviar los pedidos hacia el Administrador con tiempo para que no tenga inconvenientes con la operación.
- ✿ Registrar e informar las movilizaciones diarias con el nombre de la persona y su firma y la cantidad de gasolina para así tener un control mejor de la misma.
- ✿ Mantener informado a la Gerencia sobre cualquier inquietud que haya presentado dentro de la operación o después de la operación.
- ✿ Cuidar los activos fijos de la Empresa.
- ✿ Velar por la organización y buena marcha del Lodge.
- ✿ Cumplir los reglamentos y normas que tiene Sani Lodge.
- ✿ Mantener siempre la buena presentación en el área de Bodega de Napo así como también en las canoas y no solo en los días de operación.
- ✿ Estar pendientes cuando hay desastres naturales, en su tiempo de turno.
- ✿ En caso de no cumplir con los registros e informes pedidos serán sancionados de acuerdo al caso, ya sea con memorándums o económicamente.
- ✿ Coordinar con la Bodega de la ciudad del Coca sobre la logística antes de que lleguen los turistas y sobre cargas de pasajeros de la comunidad.
- ✿ Ningún tipo de embarcaciones se movilizaran si no hay una autorización respectivas de la Administración.
- ✿ El Capitán deberá controlar a su ayudante o marinero que siempre este en la punta colaborando a guiar por la ruta exacta para no tener inconvenientes con los pasajeros.
- ✿ Si los comuneros u otras personas desean viajar tendrán que solicitar permiso a los motoristas y bodegueros, quienes autorizaran dependiendo de la carga de los pasajeros turistas y logística.

- ✿ Estar pendiente en caso de emergencia en la comunidad para poder ayudar a los afectados, llevándolos al centro de salud más cercano.
- ✿ Estar pendiente en caso de que un pasajero necesite usar el baño para poder parar en el lugar adecuado.
- ✿ Controlar si cualquier pasajero se para y trata de pasar entre los asientos cuando la canoa este en marcha, ya que corre mucho peligro de que se puede resbalar o que la canoa se pueda virar.
- ✿ Controlar y revisar los chalecos salva vidas antes de que la embarcación salga al Coca. Además chequear que los ponchos de aguas estén completos y secos.
- ✿ Cuadrar y ayudar a los pasajeros en el momento de entrada y salida en la embarcación.
- ✿ Uno de los Motoristas debe estar cuidando o pendiente en la embarcación (no dejar botada la embarcación).
- ✿ Los Capitanes deben presentarse ante el grupo entrante o saliente para así organizar los pasajeros según los asientos.
- ✿ Esperar con anticipación y estar pendientes para poderles ayudar a los pasajeros con las maletas.
- ✿ Controlar a la gente de la comunidad, en el caso de que alguien está llevando bebidas alcohólicas o viajando en estado etílico, pues no podrá viajar. En el caso de no acatar la orden, llamar a la fuerza pública o la Marina.
- ✿ Controlar que la gente de la comunidad no se sienta sobre las maletas de los turistas.
- ✿ Los motoristas se encargaran como bodegueros y se turnaran cada uno por una semana, llevarán registro e inventario diario de combustibles y otras cosas existentes en la bodega.
- ✿ Estar pendiente de la radio de comunicación por cualquier emergencia del lodge y controlar que la batería esté cargada.

## 9) Guianza

El lodge brinda servicio de guías nativos bilingües incluidos en el tour. Entre las funciones de los guías están:

- ✿ Ayudar a los turistas con el equipaje.
- ✿ Explicar a los turistas que el viaje en lancha es de 4 horas y sugerirles que ocupen el baño del aeropuerto antes del recorrido.
- ✿ Al llegar a la canoa motorizada, se le explicará al viajero, que durante el viaje habrá mucho viento y humedad, por lo cual se le recomienda utilizar suéter y poncho de aguas.
- ✿ Pedir al pasajero que se coloque el chaleco salvavidas, ya que su seguridad personal es la preocupación primordial de la empresa. Se le enseñará cómo usarlo.
- ✿ Al desembarcar en el lodge, el pasajero es conducido al comedor. Se le indica el baño social. Se le acompaña al comedor, donde se servirá un cocktail de bienvenida.
- ✿ Explicar a los turistas que los desechos de las pilas deben ser colocados en una canastita que habrá en el comedor y que el lodge se encargará de su disposición final.
- ✿ Al finalizar el cocktail, entregar las botas de caucho.
- ✿ Se procede a la disposición de cabañas (el guía debe acompañar al turista a las mismas y ver que todo esté en orden).
- ✿ En el bote se le dirá a los pasajeros que hay un mini – botiquín en caso de que tenga dolor de cabeza u otro malestar.
- ✿ En las caminatas, el guía tiene que estar pendiente de potenciales peligros, diciendo “mind your head”, “watch your step” y dando la mano para ayudar a subir o bajar pendientes pronunciadas y proveyendo bastones para poder franquear pantanos con más facilidad.
- ✿ Debe recordar al principio de la estadía, que conviene “mirar con los ojos” y no “mirar con las manos” ya que tocando hojas tiernas de palmas, puede espinarse y puede tocar accidentalmente una conga. El momento de tomar el lunch en las caminatas, tratar de llevar los cojines y así evitar que se sienten en los troncos de los árboles.
- ✿ Pedir a los turistas que se coloquen los salvavidas en los desplazamientos en el Río Napo, en la laguna y los riachuelos, muy especialmente cuando se sale de observación nocturna.
- ✿ Vale señalar, que el guía debe transmitir gusto, sorpresa, entusiasmo con cada hallazgo, tratando a la situación no como una rutina, sino como algo genuinamente singular e interesante.
- ✿ El volumen de voz debe adaptarse a la cantidad de pasajeros.

- ✿ El guía tiene que llevar un buen equipamiento de cosas: su encauchado, navaja, machete, una buena linterna (especialmente para las caminatas nocturnas), binoculares; es decir, todo lo necesario.
- ✿ Al finalizar el tour se pide que el guía haga un informe escrito de las actividades diarias realizadas en esos días en Sani Lodge.

## **10) Otros Servicios**

### **a) Internet**

El servicio de internet es inalámbrico. El turista puede hacer uso del mismo en una laptop que se encuentra en la oficina, ó solicitar la clave por un costo adicional de 20\$ por equipo.

### **b) Lavandería**

La lavandería se encuentra en la parte posterior del lodge junto al área de personal por motivos de logística. Cuenta con una lavadora que junto con los demás implementos se encuentran en buen estado. Los turistas pueden solicitar este servicio en administración.

### **c) Caja fuerte**

Si el visitante tiene algo de valor puede solicitar su custodia en la caja fuerte, la misma que se encuentra en Administración.

## **2. Análisis de la problemática del lodge**

### **a. Análisis CPES**

Se realizó un taller con gerencia y administración para realizar el análisis CPES del área directiva y otro con el personal del lodge para el del área operativa, en los que mediante lluvia de ideas se detectaron los problemas que afectan actualmente al lodge en cada área, se descubrieron las causas, se reconocieron los efectos y se establecieron las soluciones.

## 1) Matriz CPES del área directiva

**Cuadro N° 9:** Matriz CPES del área directiva

CAUSA	PROBLEMA	EFEECTO	SOLUCION
No cuenta con manuales de procesos ni personal capacitado.	La operación tiene deficiencias técnicas en su gestión	La calidad del servicio varía entre buena a regular	Elaborar herramientas y flujogramas de operación
El lodge no ha elaborado su identidad corporativa.	No están definidas las políticas del establecimiento.	No se puede elaborar ni ejecutar planes y programas.	Definir las políticas del establecimiento.
No cuenta con programas para el manejo del agua, energía y desechos.	El Lodge realiza acciones para el manejo de agua, energía y desechos sin planificación ni dirección técnica.	Las acciones que se realizan son desorientadas y sin planes de mejoras.	Elaborar programas de manejo sostenible de agua, energía y desechos.
El personal contratado de la comunidad no ha culminado sus estudios.	El gerente y administrador no tienen educación formal en turismo, administración de empresas o alguna de sus ramas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✱ Dirección deficiente.</li> <li>✱ Se desaprovechan oportunidades de proyectos y recursos.</li> </ul>	Establecer en el perfil profesional requisitos mínimos de estudios o capacitaciones sobre turismo, administración de empresas o alguna de sus ramas.
No hay manual de funciones	Rotación del personal y personal con doble función.	Varía la calidad del servicio entre buena a regular.	Elaborar el manual de funciones.

## 2) Matriz CPES de las áreas operativas

**Cuadro N° 10:** Matriz CPES de las áreas operativas

CAUSA	PROBLEMA	EFEECTO	SOLUCION
No se realiza mantenimiento constante en las habitaciones ni hay un encargado para ello.	Equipamiento de las cabañas en mal estado o dañados.	Mala imagen del lodge ante el turista al descubrir equipamiento en mal estado o dañado.	✱ Establecer un cronograma de revisión.
No se ha establecido el flujograma del proceso de limpieza.	Las habitaciones no se arreglan ni asean adecuadamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✱ Telarañas y casas de insectos y otros animales.</li> <li>✱ Moho en las cortinas del baño.</li> </ul>	Establecer el flujograma para la limpieza.
Falta de control de responsable.	El personal no lleva uniforme ni	Cuando los turistas tienen algún requerimiento no	✱ Establecer normativa para

No se ha elaborado distintivos.	identificación.	pueden reconocer al personal de las diferentes áreas.	llevar correctamente el uniforme. * Implementar distintivos para todo el personal.
Los guías no manejan guiones interpretativos	Cada guía tiene su propio argumento y forma de guiar.	Variación de la información que recibe un grupo de otro, esto hace que los turistas cuando llegan por recomendación muestren preferencia por uno u otro guía.	Estandarizar un guion interpretativo.

## b. Análisis FODA

Se realizó un análisis que permitió observar elementos internos de la empresa que son controlables, y a partir de ello, establecer fortalezas que deben utilizarse y debilidades que deben eliminarse; también se observaron los factores externos no controlables que permitieron establecer oportunidades que conviene aprovecharse y amenazas que deben sortearse.

### 1) Medio interno

**Cuadro N° 11:** Análisis FODA de “Sani Lodge” (Medio interno)

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>* La comunidad funciona bajo el permiso de la CODENPE (Consejo de Desarrollo de las Naciones y Pueblos del Ecuador)</li> <li>* La comunidad toma las decisiones en asamblea.</li> <li>* Poseen riqueza natural y cultural.</li> <li>* El personal es amable y respetuoso.</li> <li>* El lodge emplea personal exclusivamente de la comunidad.</li> <li>* El personal es capacitado constantemente.</li> <li>* El diseño de su infraestructura es adecuado con el ambiente y aprovecha la luz.</li> <li>* Se utilizan suministros amigables con el ambiente en la medida que sea posible adquirirlos.</li> <li>* Cuenta con un mecanismo para recibir evaluaciones, quejas y comentarios de los clientes</li> <li>* Participa o apoya iniciativas de desarrollo de la comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Falta de personal con conocimientos técnicos sobre todo en puestos de mando.</li> <li>* El servicio de agua proviene de un pozo sin un adecuado tratamiento.</li> <li>* No cuentan con señal de radio, televisión y telefonía celular.</li> <li>* La mayor parte del personal no ha culminado sus estudios.</li> <li>* No cuenta con planes, programas ni herramientas para su gestión.</li> <li>* Equipamiento dañado en habitaciones y demás espacios del centro.</li> <li>* Falta de promoción a nivel provincial y nacional.</li> </ul>

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>✿ Adopta medidas para el uso sostenible del de energía y agua.</li> <li>✿ La comunidad y directivos están abiertos a procesos de constante mejora.</li> <li>✿ El lodge mantiene todas sus obligaciones legales en regla.</li> <li>✿ Muestra respeto a la naturaleza y su cultura por lo tanto no participan en la venta, tráfico de especies nativas y piezas u objetos arqueológicos</li> <li>✿ Cuentan con una página web en tres idiomas.</li> <li>✿ Posee señal de internet satelital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✿ No posee un sistema de seguridad completo.</li> <li>✿ No existe un mapa que muestre todas las instalaciones del Lodge.</li> <li>✿ Los desechos orgánicos se entierran.</li> <li>✿ No existe un tratamiento para las aguas servidas y jabonosas.</li> </ul>

## 2) Medio externo

**Cuadro N° 12:** Análisis FODA de “Sani Lodge” (Medio externo)

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>✿ Presencia de instituciones de apoyo: CODENPE, MAE, ECODESARROLLO, SOCIOBOSQUE, RAINFOREST, USAID, FIE, CORTUS, PPD, etc.</li> <li>✿ El PLANDETUR, cuenta con financiamiento para proyectos de desarrollo social y económico mediante el turismo, a los que el lodge puede aplicar.</li> <li>✿ La Constitución del Ecuador (2008) garantiza derechos a la naturaleza.</li> <li>✿ Turismo comunitario en boga.</li> <li>✿ Alianzas estratégicas con otros lodges para apoyo en la operación y logística</li> <li>✿ Cuenta con alianzas estratégicas con instituciones educativas.</li> <li>✿ Ferias de turismo y casas abiertas que organiza el Ministerio de Turismo (MITUR), para ofertar y promocionar su producto.</li> <li>✿ Capacitaciones, seminarios y talleres que ofrecen las diversas instituciones gubernamentales y Ongs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✿ Difícil acceso, únicamente fluvial.</li> <li>✿ Los factores naturales, principalmente las lluvias de invierno que provocan inundaciones.</li> <li>✿ Alta competencia ya que está rodeado por varios establecimientos con similar oferta.</li> <li>✿ Posibles robos y asaltos. Por la distancia y difícil acceso la guardia fluvial tarda en llegar en éstos casos de emergencia.</li> </ul>

### 3. Evaluación de la condición actual del producto turístico

Durante los tres últimos años, Rainforest Alliance lleva a cabo el proyecto de buenas prácticas de turismo sostenible en los ecolodges comunitarios de la Amazonía con el fin de otorgar el sello de verificación, producto de esta intervención se realiza en Sani Lodge dos evaluaciones. En el 2010 Rainforest Alliance aplicó la segunda evaluación a Sani Lodge mediante la Norma Técnica de buenas prácticas de turismo sostenible (MASTER), de acuerdo a esta verificación y antes de realizar la intervención del presente trabajo las condiciones de calificación alcanzaron las siguientes valoraciones:

**Cuadro N° 13:** Cuadro resumen - segunda verificación

5, 18, 19 octubre del 2010	SEGUNDA EVALUACIÓN POR EL PROCESO DE VERIFICACIÓN						
NOMBRE DEL HOTEL	<b>Sani Lodge</b>						
UBICACIÓN	<b>Rio Napo. Shushufindi - Sucumbios</b>						
NOMBRE DEL ANALISTA	<b>Diego Bonilla</b>						
<b>Ámbitos</b>	<b>RESULTADOS</b>						
		<b>Número de Indicadores</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple Parcial</b>	<b>No cumple</b>	<b>No aplica</b>	<b>Calificación</b>
Ámbito Empresarial	Sub-Total	91	49	12	30	7	<b>55</b>
	Porcentajes (%)	100.00%	53.85%	13.19%	32.97%	7.14%	<b>60.44%</b>
Ámbito socio cultural	Sub-Total	23	14	4	5	2	<b>16.00</b>
	Porcentajes (%)	100%	60.87%	17.39%	21.74%	8.00%	<b>69.57%</b>
Ámbito Ambiental	Sub-Total	71	40	9	22	2	<b>44.50</b>
	Porcentajes (%)	100%	56.34%	12.68%	30.99%	2.74%	<b>62.68%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>103</b>	<b>25</b>	<b>57</b>	<b>11</b>	<b>115.50</b>

	<b>Porcentajes (%)</b>	<b>100%</b>	<b>57.02%</b>	<b>14.42%</b>	<b>28.56%</b>	<b>5.96</b>	<b>64.23</b>
--	------------------------	-------------	---------------	---------------	---------------	-------------	--------------

**Fuente:** Herramienta de evaluación Máster 2010

En el ámbito empresarial de los 91 indicadores evaluados 49 cumple, 12 cumple parcialmente, 30 no cumple, 7 no aplica, lo que da una calificación de 55 puntos.

En el ámbito ambiental de los 71 parámetros aplicados 40 cumple, 9 cumple parcialmente, 22 no cumple y 2 no aplica este último mayormente porque no posee equipos, ni vehículos que emitan gases, obteniendo de esta manera una calificación de 44,5 puntos.

En el ámbito socio-cultural de los 23 parámetros 14 cumple, 4 cumple parcialmente, 5 no cumple y 2 no aplica, obteniendo de esta manera una calificación de 16 puntos.

Así finalmente el lodge obtuvo un total de 115,5 puntos que equivale al 64,23% lo que significa que está apto para desarrollar el sistema de mejora de calidad.

El establecimiento deberá trabajar en los estándares que no cumplan para poder mejorar la calidad del servicio, brindar al cliente una mejor atención y para elevar la calificación en la tercera evaluación que le permita usar el sello de verificación de Rainforest Alliance.

## B. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE

### 1. Identificación y priorización de nudos críticos

A partir del análisis de la norma de calidad realizada en la evaluación de la segunda verificación aplicada por Rainforest Alliance (2010), se establece un plan de acción orientado a cubrir con las deficiencias encontradas en el establecimiento, sin embargo debido a que no todas las acciones establecidas podrían ser implementadas en el tiempo estipulado, se establece una metodología para priorizar las acciones en base a los nudos críticos identificados en el proceso de evaluación. A continuación se realiza la aplicación metodológica para definir las estrategias a implementar.

#### a. **Ámbito ambiental**

**Cuadro N° 14:** Análisis de nudos críticos de la gestión ambiental

N°	CRITERIO	NUDO CRÍTICO	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRÍTICOS			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
10101	El consumo de agua se mide periódicamente y existe un registro de los resultados.	✱ No realiza monitoreo del consumo de agua.	2	1	2	5
10102	Existen planes escritos, con metas de uso y reducción del consumo de agua.	✱ No ha establecido metas para el ahorro en su consumo de agua.	2	3	1	6
		✱ No se determina el consumo de agua por áreas operativas.	2	1	1	4
		✱ No ha documentado un plan de acción para el ahorro y uso sostenible del Agua.	2	3	1	6
10103	Se adoptan con medidas para el ahorro de agua, cuando sea aplicable se utilizan	✱ La empresa no toma medidas para garantizar un uso sostenible de la toma de agua proveniente de fuentes propias.	2	2	1	5

N°	CRITERIO	NUDO CRÍTICO	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRÍTICOS			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
	dispositivos para un uso eficiente del recurso.	✱ La empresa no realiza mantenimientos y supervisiones regulares para evitar el desperdicio de agua.	2	2	1	5
10104	Las políticas y medidas para el uso eficiente y ahorro de agua se dan a conocer a clientes, empleados y propietarios.	✱ Cuenta con rotulación e información ubicada solamente en áreas destinadas para clientes.	2	3	1	6
		✱ No existe un equipo de trabajo o persona a cargo de implementar el plan de uso sostenible del agua	2	2	1	5
10201	El consumo de energía se mide periódicamente y existe un registro de los resultados.	✱ No cuenta con medidores del consumo de energía.	2	1	1	4
		✱ La empresa no cuenta con un registro de consumo de electricidad por cliente/noche	2	2	1	5
10202	Existen planes escritos, con metas de uso y reducción del consumo de energía.	✱ No ha documentado su plan de acción para el ahorro y uso sostenible de la Energía.	2	3	1	6
10211	Se adoptan medidas para evitar o minimizar las pérdidas de calor o frío.	✱ No aplica medidas concretas para minimizar las pérdidas de calor y frío.	2	1	2	5
10304	Se evita la alimentación artificial de animales silvestres, excepto vía la siembra de plantas hospederas o alimenticias.	✱ La empresa informa brevemente a los clientes sobre los impactos adversos provocados por alimentar animales silvestres.	2	3	1	6
10401	Se participa o apoya la conservación y manejo de algún área natural sea estatal o privada dentro de la región de influencia.	✱ La empresa no participa directamente en programas de limpieza de áreas naturales, la zona destinada a los trabajadores en el lodge y áreas de la comunidad.	3	3	3	9
10601	Se han identificado e	✱ No se ha documentado por	2	3	1	6

N°	CRITERIO	NUDO CRÍTICO	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRÍTICOS			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
	implementado acciones concretas para la separación de desechos.	escrito su plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos.				
10603	Se separan los desechos de cualquier naturaleza para su reutilización, reciclaje y se verifica disposición final adecuada.	* Existe un área donde se disponen los desechos para antes de su recolección final que no está limpia ni ordenada.	1	2	1	4
		* La empresa no verifica que la recolección y disposición final de los desechos se haga en forma eficiente y segura.	3	2	3	8
		* El lugar de recolección final de desechos en la empresa no cuenta con un registro de limpieza ni de mantenimiento.	1	2	2	5
10605	Los desechos orgánicos producidos por la empresa, son utilizados en algún programa de manejo.	* Los residuos orgánicos son enterrados.	3	2	2	7
10606	Se apoya y participa en programas de reciclaje donde existen.	* Los desechos inorgánicos que han sido separados, no se entregan formalmente para su reciclado o reutilización a quienes se dedican a esto.	2	1	2	5
		* No se alienta al personal y clientes a participar en los programas de reciclado de la empresa y comunidades aledañas.	1	3	1	5
10701	Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública, ni contaminan.	* No tiene en funcionamiento un sistema para el tratamiento de las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas.	3	2	3	8
10703	No se contaminan	* No existe un plan formal de	3	2	3	8

N°	CRITERIO	NUDO CRÍTICO	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRÍTICOS			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
	cuerpos de agua con productos tóxicos, peligrosos o eutroficantes.	contingencia para prevenir y/o mitigar el impacto de posibles fallas en el sistema de tratamiento de aguas residuales.				
10707	No se contamina el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.	✱ No existe un programa de prevención y mitigación de derrames de combustible y otros derivados del petróleo.	2	3	3	8
		✱ La empresa no mide las emisiones de efecto invernadero por falta de equipos y asesoramiento técnico.	3	3	3	9
10801	Se realizan acciones concretas de educación ambiental y otros temas enfocados a las comunidades cercanas, clientes, empleados y propietarios.	✱ La empresa no realiza acciones eventuales de educación ambiental y otros temas relacionados, dirigidas a las comunidades cercanas, clientes y personal.	2	3	2	7
10802	Se apoyan programas (comités, grupos) de educación ambiental existentes en la zona, o bien se fomenta su formación.	✱ No participa activamente en los programas de educación ambiental existentes en su región, o apoya su creación cuando estos no existen.	2	3	3	8
10809	Se cuenta con rotulación que oriente y eduque, tanto a clientes como a empleados.	✱ Los senderos abiertos para uso público les falta mantenimiento y letreros.	3	3	2	8

**b.      Ámbito socio cultural**

**Cuadro N° 15:** Análisis de nudos críticos de la gestión socio-cultural

N°	CRITERIO	NUDOS CRÍTICOS	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRÍTICOS			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
20101	Se apoyan y divulgan actividades culturales, deportivas y recreativas de las comunidades vecinas, previo consentimiento de los interesados.	* La empresa eventualmente participa en las actividades comunitarias, tanto deportivas como artísticas.	2	2	3	7
		* La empresa no informa a sus clientes y empleados sobre actividades recreativas o socioculturales, de organizaciones o empresas locales.	1	2	1	4
		* La empresa no promueve la participación de los visitantes en las actividades y manifestaciones culturales de las comunidades locales, previo consentimiento de las partes.	2	3	1	6
		* No posee un código de conducta para las actividades en comunidades indígenas o locales con la participación y consentimiento de dichos grupos.	2	3	1	6
		* La empresa no ha implementado medidas para asegurar el respeto a los hábitos, derechos y tradiciones de los pueblos.	2	3	1	6
20401	Se adoptan acciones concretas para	* La empresa no posee una política de sostenibilidad que incluya un	1	3	1	5

N°	CRITERIO	NUDOS CRÍTICOS	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRÍTICOS			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
	promover el entendimiento de y respeto hacia a las culturas y costumbres autóctonas.	compromiso con la protección del patrimonio histórico, cultural o natural.				
20406	Se adoptan y da a conocer políticas en contra de la explotación sexual comercial, sobre todo de niños, niñas y adolescentes.	* La empresa no da a conocer y le faltan acciones concretas contra la explotación sexual, comercial de niños, niñas y adolescentes.	2	2	1	5
20201	Se participa o se apoyan iniciativas de desarrollo de las comunidades aledañas, previo consentimiento de los interesados.	* La empresa no cuenta con registro de las contribuciones que realiza en especie o en efectivo para la ejecución de proyectos comunales.	2	2	2	6
20205	Se fomenta la fabricación y compra de artesanías y otros productos locales.	* No se toman medidas concretas para apoyar la producción de alimentos a nivel local.	3	2	2	7

c. **Ámbito empresarial**

**Cuadro N° 16:** Análisis de nudos críticos empresariales

N°	CRITERIO	NUDO CRÍTICO	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRÍTICOS			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
30101	Se cuenta con una política de sostenibilidad que abarca aspectos ambientales, socioeconómicos y de calidad de servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>No existe una política de sostenibilidad que incluye un compromiso con los principios del turismo sostenible en los aspectos ambientales, socioculturales y empresariales</li> </ul>	2	3	2	7
		<ul style="list-style-type: none"> <li>La empresa no concreta su política de sostenibilidad a través de acciones y/o programas específicos.</li> </ul>	2	3	3	8
		<ul style="list-style-type: none"> <li>La empresa no mantiene documentos y procedimientos de gestión para su política de sostenibilidad</li> </ul>	1	1	2	4
		<ul style="list-style-type: none"> <li>La empresa no revisa periódicamente los resultados de su política de sostenibilidad e incorpora cambios en la gestión, si es necesario.</li> </ul>	2	2	1	5
30102	La política ambiental se da a conocer a clientes, empleados y propietarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La dirección no se ha asegurado que la política de sostenibilidad esté disponible y sea comprendida por todas las partes interesadas (personal, clientes, proveedores y comunidad).</li> </ul>	2	3	2	7
		<ul style="list-style-type: none"> <li>El personal no es capacitado en la política de sostenibilidad y en cómo aplicarla en sus tareas cotidianas.</li> </ul>	2	2	1	5
30204	Existen programas y mecanismos que	<ul style="list-style-type: none"> <li>No posee un Manual de Puestos en el que se describen el perfil</li> </ul>	2	2	2	6

N°	CRITERIO	NUDO CRÍTICO	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRÍTICOS			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
	favorecen procesos participativos en el manejo y operación de la empresa.	personal y funciones de cada puesto de trabajo.				
30301	Se cumple con la legislación laboral (nacional e internacional) y las garantías sociales.	Las instalaciones destinadas al personal carecen condiciones óptimas de higiene, seguridad y comodidad aceptables.	3	2	3	8
		El personal que trabaja en el Lodge no percibe todos los beneficios de Ley. Esto se da debido a la política de rotación de personal que mantiene la comunidad.	3	2	3	8
		No posee un programa formal de incentivos.	2	2	1	5
30403	Existe un programa de mantenimiento preventivo para todas las instalaciones, vehículos y equipos.	En la actualidad no existen registro sobre los monitores de seguridad.	2	2	1	5
		Las áreas de almacenamiento no reciben mantenimiento y limpieza eventual.	2	2	1	5
		No existe un plan de mantenimiento preventivo, reconstructivo y de reparación de instalaciones y equipos.	2	2	2	6
30404	Se adoptan las medidas necesarias para garantizar la calidad de sus productos y servicios.	La empresa no establece requisitos de calidad para los productos y servicios que brinda.	1	3	1	5
		La empresa no tiene normas de conducta escritas hacia el visitante y son acatadas por el personal.	2	3	1	6

N°	CRITERIO	NUDO CRÍTICO	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRÍTICOS			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
		<ul style="list-style-type: none"> <li>La empresa no tiene normas de conducta entre el personal y estas son acatadas por todos.</li> </ul>	2	2	2	6
		<ul style="list-style-type: none"> <li>El personal de planta no utiliza un distintivo con su nombre para facilitar su identificación</li> </ul>	1	3	2	6
		<ul style="list-style-type: none"> <li>No se registran todos los productos perecederos y sus fechas de caducidad.</li> </ul>	2	3	2	7
		<ul style="list-style-type: none"> <li>La empresa posee neveras que no garantizan la cadena de frío. Referidos equipos están en mal estado mecánico y físico, lo que provoca pérdidas de frío.</li> </ul>	3	1	2	6
		<ul style="list-style-type: none"> <li>El registro para el monitoreo del consumo de insumos no contempla un nivel mínimo de existencias y prevé picos de consumo.</li> </ul>	1	1	3	5
		<ul style="list-style-type: none"> <li>No existe un responsable de la adquisición de productos, que está capacitado con relación a criterios sanitarios y ambientales.</li> </ul>	1	2	2	5
30601	Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre los aspectos ambientales relacionados con las actividades de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>No tiene un programa de capacitación dirigido al personal sobre los temas ambientales prioritarios para la empresa</li> </ul>	2	2	1	5
		<ul style="list-style-type: none"> <li>La empresa no posee un Plan de Emergencias ni realiza simulacros.</li> </ul>	3	2	3	8

N°	CRITERIO	NUDO CRÍTICO	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRÍTICOS			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
		<ul style="list-style-type: none"> <li>La empresa capacita a su personal sobre leyes, reglamentos y normas vigentes.</li> </ul>	2	2	1	5
		<ul style="list-style-type: none"> <li>No existe un plan de capacitación sobre principios de sostenibilidad dirigido al personal.</li> </ul>	2	3	1	6
30602	Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre los aspectos socioculturales relacionados con las actividades de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La empresa no tiene un programa de capacitación dirigido al personal sobre los temas socioculturales prioritarios para la región.</li> </ul>	2	2	1	5
30604	Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre atención de emergencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se capacita al nuevo personal sobre políticas de seguridad y como proceder en emergencia.</li> </ul>	2	2	2	6
30801	Se brindan las condiciones de salubridad y seguridad necesarias para empleados, huéspedes y vecinos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las rutas de evacuación no están señaladas de manera escrita y gráfica en todas las instalaciones.</li> </ul>	2	2	2	6
		<ul style="list-style-type: none"> <li>La cocina no cumple con las normas de seguridad y de manipulación de alimentos y combustibles</li> </ul>	2	2	2	6
		<ul style="list-style-type: none"> <li>No cuenta con evidencia de capacitación sobre primeros auxilios.</li> </ul>	1	2	2	5

N°	CRITERIO	NUDO CRÍTICO	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRÍTICOS			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de condiciones adecuadas en las bodegas de almacenamiento (impermeables, ventiladas, inventarios)</li> </ul>	3	2	3	8
		<ul style="list-style-type: none"> <li>No existe un manual con las políticas de seguridad y prevención de accidentes.</li> </ul>	3	3	2	8
<b>30802</b>	Se adoptan todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los clientes, durante la realización de actividades turísticas y recreativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La empresa apoya muy poco a programas externos de seguridad turística en colaboración con la comunidad, gobiernos o empresas.</li> </ul>	2	3	3	8
<b>30803</b>	Se cuenta con un plan de contingencia para emergencias ambientales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>No tiene identificados los factores de riesgo naturales y accidentales más probables a los que está expuesta su operación.</li> </ul>	2	3	2	7
		<ul style="list-style-type: none"> <li>El estudio de riesgos y los planes de atención de emergencias no se actualizan periódicamente.</li> </ul>	2	3	3	8
<b>30804</b>	Se cuenta con un plan de contingencia para emergencias contra la salud y seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>No cuenta con planes de atención de emergencias y contingencias para cada una de las situaciones de riesgo identificadas</li> </ul>	2	3	2	7
<b>30805</b>	Se brinda información a los visitantes respecto a las medidas de seguridad que debe adoptar durante su estadía en el sitio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>No exhibe en todas sus instalaciones operativas y medios de transporte las indicaciones de seguridad preventiva que se deben adoptar en caso de emergencia.</li> </ul>	3	3	2	8
<b>30807</b>	Se cuenta con pólizas de seguro y otros instrumentos para	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuenta con los seguros necesarios para cubrir los riesgos a que pudiesen verse</li> </ul>	3	3	3	9

N°	CRITERIO	NUDO CRÍTICO	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRÍTICOS			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
	proteger a clientes y empleados.	expuestos clientes, personal, vehículos y la planta física.				
30902	Se tiene una política de dar preferencia a proveedores certificados o que emplean buenas prácticas ambientales y sociales.	⚡ No existen criterios definidos para la contratación de proveedores.	2	2	2	6
		⚡ No se realizan evaluaciones completas, al menos en forma anual, para Controlar la Calidad de los productos y/o servicios de los proveedores.	3	2	3	8
31001	Existe un programa o plan de registros para la identificación y monitoreo de impactos (ambientales y sociales) generados por la operación de la empresa.	⚡ La empresa no establece ni mantiene procedimientos documentados para definir responsabilidades en la ejecución de las políticas.	2	2	1	5
31003	Se realiza monitoreo, análisis crítico de acciones correctivas, preventivas de los aspectos de la gestión que asegure la mejora continua.	⚡ La empresa no realiza monitoreo ni toma acciones correctivas tampoco planifica la mejora continua de su gestión.	2	1	2	5

## 2. Implementación de estrategias de intervención priorizadas

La implementación de estrategias de intervención está basada en la priorización de nudos críticos. Su selección considera aquellas estrategias que alcanzaron un valor de 6 a 7 puntos por ser las más factibles para implementar, proporcionan soluciones inmediatas, generan un efecto a corto plazo y están en la capacidad de ser ejecutadas por el técnico encargado en forma inmediata sin mayor inversión.

En el caso de las estrategias que alcanzaron 8 y 9 puntos, a pesar del puntaje alcanzado no pudieron ser implementadas dado que están fuera del alcance del técnico, debido a la actual situación económica del Lodge y por requerir de un tiempo mayor para su ejecución.

Las estrategias valoradas con 3 a 5 puntos resultan no prioritarias para su implementación en el corto plazo, sin embargo deben ser cubiertas en el transcurso del tiempo para incrementar los niveles de calidad deseados.

#### a. **Ámbito ambiental**

**Cuadro N° 17:** Definición de estrategias del Ámbito Ambiental

N° de criterio	Estrategia	Objetivos	Actividades	Anexo
<b>10102</b>	Elaboración de un plan para el uso eficiente del agua que cuente con metas para la reducción de su consumo.	Promover un buen uso del agua estimulando su ahorro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✳ Recopilar información secundaria.</li> <li>✳ Taller con empleados y dirigentes para establecer metas de ahorro y demás lineamientos.</li> <li>✳ Redactar el documento.</li> <li>✳ Socialización y aprobación con dirigentes y empleados</li> </ul>	2
<b>10104</b>	Implementación de señalética que muestre las políticas y medidas adoptadas por el lodge en todas las áreas.	Sensibilizar a clientes, empleados y demás, sobre el uso eficiente y ahorro del agua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✳ Elaborar y diseñar la señalética, tomando la información del plan de uso eficiente y ahorro del agua.</li> <li>✳ Presentar el diseño de la señalética a los dirigentes para su aprobación e impresión.</li> <li>✳ Ubicación de la señalética en sitios estratégicos repartida en todas las áreas.</li> </ul>	2
<b>10202</b>	Elaboración de un plan de de acción para el ahorro y uso sostenible de energía	Promover el uso sostenible y ahorro de energía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✳ Recopilar información secundaria.</li> <li>✳ Taller con empleados y dirigentes para establecer metas y demás lineamientos del plan.</li> <li>✳ Redactar el documento.</li> <li>✳ Socialización y aprobación con dirigentes y empleados</li> </ul>	3

N° de criterio	Estrategia	Objetivos	Actividades	Anexo
<b>10304</b>	Ampliación de información sobre los efectos adversos provocados por alimentar animales silvestres en las recomendaciones generales y en el material informativo que reciben los turistas al llegar al Lodge.	Evitar la alimentación artificial de animales silvestres.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✳ Socialización con dirigentes y guías la importancia de dar a conocer ésta advertencia.</li> <li>✳ Implementación de estas advertencias en las recomendaciones generales que reciben los turistas (Guión interpretativo).</li> </ul>	4
<b>10601</b>	Documentación del plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos.	Lograr un manejo sostenible de los desechos sólidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✳ Recopilación de información secundaria.</li> <li>✳ Taller con empleados y dirigentes para tomar las acciones que el Lodge ejecuta para el manejo de sus desechos, establecer metas y demás lineamientos del plan.</li> <li>✳ Redactar el documento.</li> <li>✳ Socialización y aprobación con los directivos del plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos.</li> </ul>	5
<b>10605</b>	Elaboración de un sistema de compostaje.	Obtener abono orgánico utilizando los desechos orgánicos del Lodge.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✳ Planificación con los dirigentes y empleados la construcción de la compostera.</li> <li>✳ Construcción de la compostera con ayuda de los empleados.</li> <li>✳ Socializar el funcionamiento y mantenimiento de la misma.</li> </ul>	6
<b>10801</b>	Capacitaciones sobre educación ambiental y buenas prácticas al personal y comunidad.	Capacitar sobre educación ambiental y buenas prácticas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✳ Preparación de la capacitación y material.</li> <li>✳ Planificación con dirigentes del Lodge y la comunidad.</li> <li>✳ Ejecución de la capacitación a la comunidad y el Lodge.</li> <li>✳ Evaluación de la capacitación.</li> </ul>	7

**b.      Ámbito socio - cultural**

**Cuadro N° 18:** Definición de estrategias del Ámbito Sociocultural

N° de criterio	Estrategia	Objetivos	Actividades	Anexo
20101	Participación del Lodge en eventos programados por la comunidad.	Integrar al Lodge a la comunidad en sus actividades artísticas y deportivas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✳ Socialización en la reunión de la comunidad sobre la importancia de que el Lodge se integre a sus actividades.</li> <li>✳ Redacción de un acta de compromiso sobre la participación del lodge en el campeonato de futbol y las formas de colaboración.</li> </ul>	8
	Promoción y fomento al respeto de las actividades y manifestaciones culturales de la comunidad a través de su página web y folletos.	Promover la participación de los visitantes en las actividades culturales de la comunidad fomentando el respeto a sus costumbres.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✳ Recopilación de información sobre las manifestaciones y actividades culturales de la comunidad.</li> <li>✳ Coordinar con el departamento de marketing la inclusión de la información cultural en la página web.</li> </ul>	9
	Implementación de un código de conducta para las actividades en la comunidad que involucre a personal, turistas y comunidad.	Establecer normas de comportamiento para las actividades en la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✳ Recopilación de documentos que mencionen normas de conducta de la comunidad.</li> <li>✳ Reunión en la comunidad con dirigentes de la misma y el Lodge para establecer las normas para cada uno de los involucrados en la actividad turística.</li> <li>✳ Redacción del documento.</li> <li>✳ Socialización con el personal.</li> </ul>	10
20201	Registro de las contribuciones del lodge que se realizan en especie o efectivo.	Evaluar las contribuciones que el lodge realiza a la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✳ Elaboración de una herramienta para el registro de las contribuciones.</li> <li>✳ Socialización de la</li> </ul>	11

N° de criterio	Estrategia	Objetivos	Actividades	Anexo
			herramienta con el administrador del lodge.	
20205	Adquisición de alimentos producidos en la comunidad de forma equitativa alternando las familias proveedoras.	Apoyar la economía de la comunidad mediante la adquisición de sus productos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✳ Identificación de la demanda de productos con el encargado de compras y el departamento de cocina.</li> <li>✳ Reunión en la comunidad para identificar los productos y sus proveedores.</li> <li>✳ Establecimiento de una herramienta de registro de compras con los proveedores.</li> <li>✳ Socialización con la comunidad y el personal.</li> </ul>	12

### c. **Ámbito empresarial**

**Cuadro N° 19:** Definición de estrategias del Ámbito Empresarial

N° criterio	Estrategia	Objetivos	Actividades	Anexo
30101	Elaboración de políticas de sostenibilidad que muestren el compromiso de Sani Lodge con los principios del turismo sostenible en los aspectos ambiental, sociocultural y empresarial.	Contar con lineamientos que comprometa a Sani Lodge con un turismo sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✳ Recopilación de información secundaria.</li> <li>✳ Taller con empleados y dirigentes para establecer las políticas.</li> <li>✳ Redacción del documento.</li> <li>✳ Socialización y aprobación con dirigentes.</li> </ul>	13
30102	Publicación de las políticas de sostenibilidad en la oficina de Quito y en el Lodge de manera que estén disponibles para directivos, empleados y turistas.	Demostrar que Sani Lodge está comprometido con la sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✳ Diseño de carteles que contengan las políticas de sostenibilidad de Sani Lodge.</li> <li>✳ Aprobación por los directivos de Sani Lodge.</li> <li>✳ Impresión y publicación de las políticas en puntos estratégicos tanto en la oficina en Quito como en</li> </ul>	14

N° criterio	Estrategia	Objetivos	Actividades	Anexo
30204	Elaboración de un manual de puestos que incluya un programa de incentivos.	Establecer la organización estructural y funcional que permitan un desempeño óptimo de directivos y empleados.	<p>el Lodge.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✿ Reunión con directivos para conocer la actual organización.</li> <li>✿ Reorganización de puestos y funciones con los directivos.</li> <li>✿ Diseño del organigrama estructural</li> <li>✿ Elaboración del programa de incentivos.</li> <li>✿ Redacción del documento.</li> <li>✿ Socialización del manual y el programa con los empleados y directivos.</li> </ul>	15
30403	Elaboración de un plan de mantenimiento preventivo, y de reparación de instalaciones y equipos.	Mantener adecuadamente las instalaciones y equipos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✿ Reunión con el administrador.</li> <li>✿ Elaboración del plan de mantenimiento.</li> <li>✿ Nombrar un encargado de mantenimiento.</li> </ul>	16
30404	Implementación de un código de conducta que involucre al personal y los visitantes y su interrelación.	Establecer normas de comportamiento para empleados y visitantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✿ Indagación de información y recopilación de documentos que mencionen normas de conducta de empleados y visitantes.</li> <li>✿ Taller con directivos y empleados para establecer las normas de conducta para cada uno de los involucrados.</li> <li>✿ Redacción del documento.</li> <li>✿ Socialización con el personal.</li> </ul>	17
	Diseño de credenciales para el personal administrativo y operativo.	Identificar al personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✿ Recopilación de datos del personal sobre el nombre, área y puesto.</li> <li>✿ Diseño de credenciales.</li> <li>✿ Aprobación por parte de los directivos.</li> <li>✿ Elaboración de las credenciales.</li> </ul>	18

N° criterio	Estrategia	Objetivos	Actividades	Anexo
			<ul style="list-style-type: none"> <li>✿ Socialización de las credenciales con los empleados para explicar su función y formas adecuadas de uso.</li> </ul>	
	Implementación de una herramienta para el registro y monitoreo de productos perecederos considerando su fecha de caducidad.	Garantizar la calidad del servicio de alimentación controlando el óptimo estado de los productos perecederos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✿ Reunión con el chef principal para hacer la lista de de productos perecederos.</li> <li>✿ Elaboración de la ficha de registro y monitoreo.</li> <li>✿ Socialización y aplicación de la herramienta con el chef y administrador.</li> </ul>	19
	Adquisición de neveras y congeladores a gas y con tecnología ambiental.	Garantizar la cadena de frio y ahorrar energía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✿ Cotización de neveras.</li> <li>✿ Aprobación de los directivos.</li> <li>✿ Compra de las nuevas neveras y congeladores</li> </ul>	20
30601	Implementación de un plan de capacitación sobre principios de sostenibilidad.	Concienciar al personal sobre los principios de sostenibilidad para su aplicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✿ Planificación con dirigentes del Lodge el lugar y hora, así como los materiales.</li> <li>✿ Realización de la capacitación con directivos y empleados.</li> <li>✿ Evaluación de la capacitación.</li> </ul>	21
30604	Capacitación sobre primeros auxilios con la Cruz Roja y seguridad con los Bomberos.	Preparar al personal y directivos para actuar adecuadamente en casos de emergencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✿ Gestión ante la Cruz Roja y Bomberos.</li> <li>✿ Incluir las formas de seguridad y primeros auxilios en el plan de capacitación.</li> </ul>	22
30801	Diseño de señalética que indique las salidas de emergencia.	Garantizar una evacuación correcta en casos de emergencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✿ A partir de la identificación de los factores de riesgos establecer el punto de encuentro en caso de emergencias.</li> <li>✿ Definir las rutas de evacuación.</li> <li>✿ Diseñar la señalética.</li> <li>✿ Socializar con el</li> </ul>	23

N° criterio	Estrategia	Objetivos	Actividades	Anexo
			personal.	
	Elaboración e implementación de la normativa de seguridad y de manipulación de alimentos.	Establecer la normativa que guíe los procesos para manipular alimentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✿ Recopilación de información secundaria.</li> <li>✿ Taller con el personal de cocina para articular las normas, compilarlas y redactarlas.</li> <li>✿ Socialización y aprobación con dirigentes.</li> </ul>	24
<b>30303</b>	Elaboración de un Plan de Emergencias que considere todas las situaciones de riesgo de la operación.	Contar con lineamientos y procedimientos para evitar accidentes y actuar correctamente en caso de emergencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✿ Taller con los dirigentes y personal para identificar los posibles factores de riesgo.</li> <li>✿ Definir acciones a seguir en cada uno de los factores identificados.</li> <li>✿ Redacción del plan de emergencias.</li> <li>✿ Socialización con todo el personal.</li> </ul>	23
<b>30902</b>				
<b>30902</b>	Establecimiento de una normativa que contemple los criterios para la contratación de proveedores donde se determine la calidad y sostenibilidad de los productos ofrecidos.	Garantizar que los proveedores proporcionen productos que cumplan los estándares de sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✿ Investigación de posibles proveedores.</li> <li>✿ Reunión con los directivos y el encargado de compras para definir los criterios.</li> <li>✿ Redacción del documento.</li> <li>✿ Socialización y aprobación.</li> </ul>	25

### 3. Estrategias complementarias

Las siguientes estrategias se diseñan a partir de los requerimientos identificados en el diagnóstico situacional y aunque no surgieron como necesidades directas de la Norma Técnica (MASTER) aplicada por Rainforest Alliance en el 2010, resultaron identificadas como elementos claves tanto por el administrador del lodge como por el técnico a cargo del proceso de implementación de buenas prácticas influyendo positivamente en la calificación final.

**Cuadro N° 20:** Diseño de estrategias complementarias

Ámbito de afectación	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
Empresarial	Elaboración de la Misión y Visión de Sani Lodge	Definir la identidad y rumbo del Lodge.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Taller con los directivos y personal administrativo.</li> <li>* Mediante la metodología proporcionada por Rainforest Alliance establecer la misión y visión.</li> <li>* Socialización con el personal.</li> <li>* Impresión y publicación de la misión y visión para que esté a la vista de todos.</li> </ul>	26
Empresarial	Diseño e implementación de letreros informativos de las áreas del Lodge en español e inglés.	Facilitar a los turistas el reconocimiento de las diferentes áreas del Lodge.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Diseño de los letreros acorde a las áreas del lodge.</li> <li>* Aprobación por parte de los directivos.</li> <li>* Impresión y ubicación de los letreros.</li> </ul>	27
Empresarial	Diseño de etiquetas para los productos alimenticios.	Identificar los diversos productos alimenticios y mantenerlos organizados y en orden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Identificación de los productos que alimenticios que adquiere el Lodge.</li> <li>* Diseño de las etiquetas.</li> <li>* Aprobación por parte de los directivos.</li> <li>* Impresión y ubicación de las etiquetas.</li> </ul>	28
Empresarial	Diseño de etiquetas para los basureros clasificadores de la cocina.	Identificar los basureros clasificadores facilitando la clasificación de los desechos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Diseño de las etiquetas.</li> <li>* Aprobación por parte de los directivos.</li> <li>* Impresión y ubicación de las etiquetas.</li> </ul>	29
Empresarial	Inspección de la transportación de los	Garantizar la cadena de frío de los	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Dar seguimiento al transporte de los</li> </ul>	30

Ámbito de afectación	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
	productos congelados.	productos congelados.	productos congelados. * Toma de fotografías.	
Empresarial	Elaboración de un plan de capacitación integral	Capacitar constantemente al personal de manera que contribuyan a mejorar el desempeño del personal y por ende de la operación.	* Identificación de las necesidades de capacitación. * Definición de temas y contenido. * Documentar el plan	31

#### 4. Identificación de factores claves de éxito y definición de estrategias

Siendo importante utilizar las fortalezas observadas a partir del análisis FODA se establecieron factores claves de éxito y se diseñaron estrategias para mantenerlos.

**Cuadro N° 21:** Factores claves de éxito

Factores clave de éxito	Estrategias para mantener los factores claves de éxito	Responsables
La comunidad funciona bajo el permiso de la CODENPE y cumple todas sus obligaciones legales y tributarias.	Renovación de permisos de funcionamiento para la actividad turística.	Gerente
Sani Lodge realiza turismo comunitario por lo cual es la comunidad la que toma las decisiones en asamblea.	Participación de la comunidad informándoles constantemente sobre las actividades, programas o proyectos que desarrolle Lodge.	Gerente Comunidad
Poseen riqueza natural y cultural.	Creación de un plan de manejo de recursos naturales y culturales	Técnico Gerente Comunidad
El personal es amable y respetuoso.	Capacitaciones constantes en atención al cliente y relaciones humanas.	Gerente Instituciones públicas y privadas.

Factores clave de éxito	Estrategias para mantener los factores claves de éxito	Responsables
El lodge emplea personal exclusivamente de la comunidad.	Inclusión en las políticas internas del Lodge.	Gerente Presidente de la comunidad
El diseño de su infraestructura es adecuado con el ambiente y aprovecha la luz.	Construcción y/o remodelación de las cabañas con materiales propios del sector.	Comunidad Gerente
Se utilizan suministros amigables con el ambiente en la medida que sea posible adquirirlos.	Creación de políticas que garanticen el suministro de estos productos.	Gerente Administración del Lodge.
Se cuenta con un mecanismo para recibir evaluaciones, quejas y comentarios de los clientes	Documentar la información y socializarla con el personal para implementar acciones que permitan corregir errores.	Administrador del Lodge Guías nativos y bilingües.
Adopta medidas para el uso sostenible de energía y agua.	Mantenimiento constante para garantizar el buen funcionamiento de equipos y mecanismos para el uso sostenible de agua y energía..	Administrador del Lodge Gerente
La comunidad y directivos están abiertos a procesos de constante mejora.	Capacitación constante acerca de las nuevas tendencias de turismo sostenible.	Técnicos Gerencia del Lodge
Muestran respeto a la naturaleza y su cultura por lo tanto no participan en la venta, tráfico de especies nativas, piezas u objetos arqueológicos	Concientización de la comunidad sobre las políticas de sostenibilidad del lodge, hacia el recurso cultural y natural de la comunidad.	Administrador del Lodge Gerente
Cuentan con una página web en tres idiomas.	Actualizar constantemente su diseño y contenido.	Área de marketing
Posee señal de internet satelital.	Realizar mantenimiento constante que garanticen su eficiente servicio.	Administrador

## C. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO TURISMO EN FUNCIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE IMPLEMENTADAS

### a. Resultados Verificación 2011

Después de aplicadas las estrategias propuestas se realizó la tercera verificación (2011) por parte de Rainforest Alliance. Sani Lodge de acuerdo a los resultados obtenidos en base a la Norma Técnica de buenas prácticas de turismo sostenible obtuvo los siguientes resultados:

En el ámbito empresarial de los 93 indicadores 40 cumple, 23 cumple parcialmente, 30 no cumple, 5 no aplica, lo cual da una calificación de 52 puntos.

En el ámbito socio-cultural de los 24 parámetros evaluados 22 cumple, 2 no cumple y 1 no aplica, obteniendo de esta manera una calificación de 22 puntos.

En el ámbito ambiental de los 72 parámetros aplicados 37 cumple, 12 cumple parcialmente, 23 no cumple y 1 no aplica, obteniendo una calificación de 43 puntos.

**Cuadro N° 22:** Resultados verificación Sani Lodge 2011

RESULTADOS GENERALES DE LA VERIFICACIÓN							
Nombre del hotel		Sani Lodge		Ubicación		Rio Napo. Shushufindi - Sucumbíos	
Fecha		5, 18, 19 octubre del 2011		Verificador		Franklin Tipán	
Ámbitos							
Empresarial		Socio-Cultural		Ambiental			
Resultados		Resultados		Resultados			
Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica
40	23	30	5	22	0	2	1
Calificación		Porcentaje		Calificación		Porcentaje	
51,5		55,38%		22		91,67%	
				43		59,72%	
Resultado General							
Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	Calificación	Porcentaje		
99	35	55	7	116,5	68,92%		

**Fuente:** Norma técnica (MASTER) aplicada por Rainforest Alliance a Sani Lodge

El lodge obtuvo un total de 116.50 puntos que equivale al 68,92%; 55,38% en el ámbito empresarial, 91,67% en el cultural y 59.72% en el ámbito ambiental. El establecimiento deberá trabajar en los estándares que no cumplan para poder mejorar la calidad del servicio, y brindar al cliente una mejor atención.

**b. Análisis comparativo entre la verificación 2010 y 2011**

Una vez realizada la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible efectuada por la intervención de Rainforest Alliance se evidencia lo siguiente:

Al 2010 Sani Lodge, en el ámbito empresarial obtiene una calificación de 55 puntos y realizada la intervención obtiene 52 puntos, esto se debe a que varias de las acciones ejecutadas anteriormente en el lodge no tienen herramientas de registro que las respalden o éstas se han perdido.

En el ámbito ambiental alcanza en la evaluación del 2010, 44.5 puntos, luego de la intervención obtiene 43 puntos, lo cual se debe a que varios de los procesos implementados a partir de las anteriores verificaciones están descontinuados.

En el ámbito socio-cultural en la primera verificación obtiene 16 puntos y luego de la intervención logra 22 puntos, esto se debe a la intervención directa y efecto de réplica de la implementación de buenas prácticas en la comunidad.

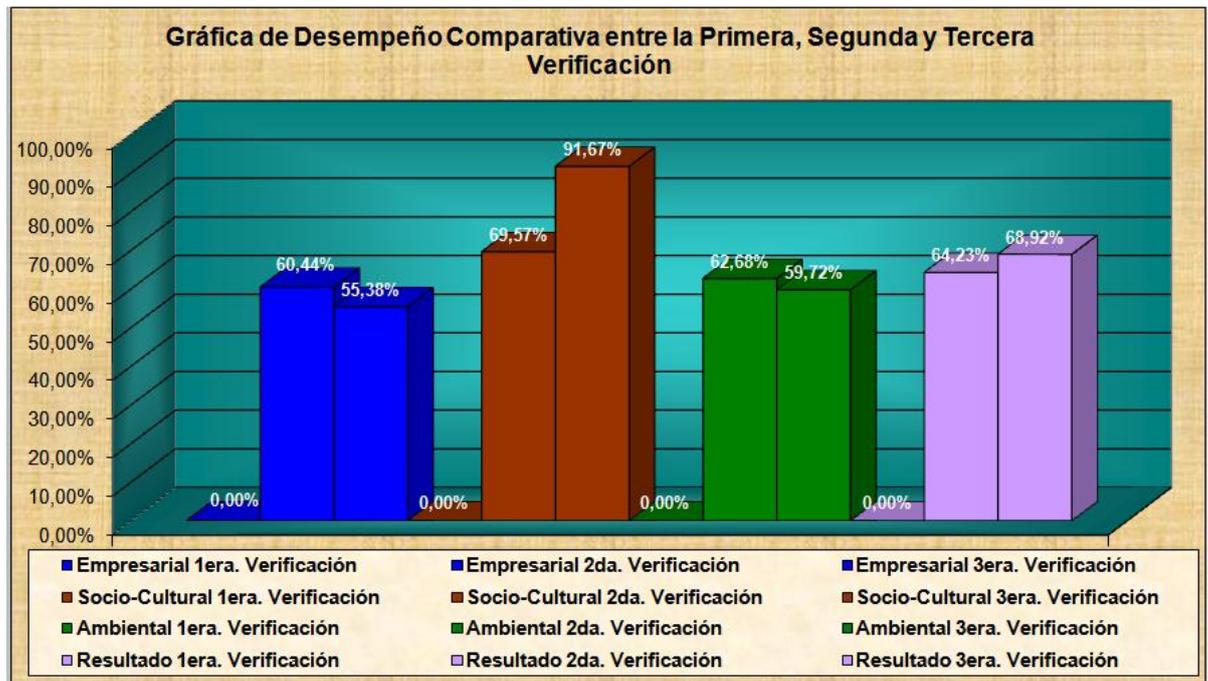
Luego del análisis de las calificaciones alcanzadas en los tres ámbitos, el criterio del técnico verificador indica que el proceso se ha mantenido, pero sobre todo se demuestra el efecto de réplica que favorece enormemente al puntaje y más aún el aporte a la mejora de la calidad de vida de la comunidad. Por lo tanto la implantación de buenas prácticas ambientales de turismo sostenible funciona en el lodge siempre y cuando los directivos velen por el cumplimiento de cada una de las acciones implementadas, las evalúen constantemente e implementen nuevas acciones que contribuyan al mejoramiento y/o mantenimiento de la calidad del producto turístico.

**Cuadro N° 23:** Comparación entre la verificación 2010 y verificación 2011

Ámbitos	RESULTADOS						
		N°/% Indicadores	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No aplica	Calificación
<b>Ámbito Empresarial</b>	Verificación <b>2010</b>	91	49	12	30	7	<b>55</b>
		100.00%	53.85%	13.19%	32.97%	7.14%	<b>60.44%</b>
	Verificación <b>2011</b>	93	40	23	30	5	<b>52</b>
		100%	43,01%	24,73%	32,26%	5,10%	<b>55,38%</b>
<b>Ámbito socio cultural</b>	Verificación <b>2010</b>	23	14	4	5	2	<b>16.00</b>
		100%	60.87%	17.39%	21.74%	8.00%	<b>69.57%</b>
	Verificación <b>2011</b>	24	22	0	2	1	<b>22</b>
		100%	91.67%	0	8.33%	4.00%	<b>91,67%</b>
<b>Ámbito Ambiental</b>	Verificación <b>2010</b>	71	40	9	22	2	<b>44.50</b>
		100%	56.34%	12.68%	30.99%	2.74%	<b>62.68%</b>
	Verificación <b>2011</b>	72	37	12	23	1	<b>43</b>
		100%	51.39%	16.67%	31,94%	1,37%	<b>59.72%</b>
<b>TOTAL</b>	Verificación <b>2010</b>	<b>185</b>	<b>103</b>	<b>25</b>	<b>57</b>	<b>11</b>	<b>115.50</b>
		100%	57.02%	14.42%	28.56%	5.96%	<b>64.23%</b>
	Verificación <b>2011</b>	<b>189</b>	<b>99</b>	<b>35</b>	<b>55</b>	<b>7</b>	<b>116.50</b>
		100%	62,02%	13,80%	24,18%	3,49%	<b>68.92%</b>

**Fuente:** Máster aplicado por Rainforest Alliance en la verificación 2011

La grafica N°5 corrobora lo dicho anteriormente, así se ve que en la calificación total, Sani Lodge obtiene en la evaluación del 2010 una calificación de 64,23%, mientras que en la última evaluación posterior a la aplicación de las estrategias propuestas obtuvo una calificación de 68,92%, reflejándose un aporte positivo de 4,69%.



**Gráfico N° 5:** Comparación entre las evaluaciones del 2010 y la del 2011

## **VI. CONCLUSIONES**

- 1.** De acuerdo al diagnóstico situacional, Sani Lodge posee una buena participación comunitaria en su emprendimiento, pues la predisposición de sus directivos les ha permitido contar con una infraestructura y equipamiento de muy buena calidad, sin embargo la rotación continua del personal y la falta de una estructura orgánica funcional ha provocado que muchas acciones sugeridas e implementadas durante la primera y segunda verificación por Rainforest Alliance, no se ejecuten, se encuentren descontinuadas y otras no han sido evaluadas.
- 2.** La sola aplicación del máster de evaluación de turismo sostenible propuesta por Rainforest Alliance, no permite una selección y priorización adecuada y oportuna de las acciones a ser implementadas en un corto tiempo de intervención, razón por la cual se requiere de una planificación técnica efectiva con una metodología apropiada y coherente que contribuya a elegir las acciones idóneas que se implementarán en un corto plazo, que tengan una inversión menor, puedan replicarse en la comunidad y que a su vez eleven la calificación del establecimiento.
- 3.** La implementación de estrategias de buenas prácticas de turismo sostenible, deben estar orientadas a solventar los requerimientos y necesidades del lodge en función del nivel de calidad que quiere alcanzar, para lo cual es necesario que la administración se comprometa con el proceso de implementación pero sobre todo con el mantenimiento del nivel alcanzado, lo cual debe ser replicado en la comunidad con miras a mejorar el nivel de vida de su población.
- 4.** Al evaluar la calidad del producto turístico en función de las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible implementadas, se demuestra que el proceso es viable porque contribuye a una mejor gestión que se evidencia en el mejoramiento del nivel de calidad en la operación, lo cual le permite a la empresa la obtención y uso del sello de Verificación de Buenas Prácticas de Gestión para el Turismo Sostenible de Rainforest Alliance que tiene como objetivo demostrar que las prácticas y operación de las empresas turísticas cumplen con criterios de sostenibilidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.** Es necesario dar continuidad a las acciones implementadas, procurando que los planes se sigan ejecutando, manteniendo y sistematizando periódicamente la información proporcionada por los registros operativos, a más de monitorear los avances en la gestión de la empresa así como evidenciar los aportes de toda índole que el lodge realiza a la comunidad.
  
- 2.** Se recomienda tomar como base la metodología aplicada en el presente trabajo respecto la priorización de nudos críticos para definir las estrategias de intervención, dado que tanto el lodge como la comunidad requieren visibilizar las acciones en el corto plazo y con la menor inversión.
  
- 3.** El personal debe capacitarse constantemente y socializar el proceso de implantación de buenas prácticas con todos los actores de la actividad turística de Sani Lodge, de manera que comprendan la importancia de las actividades ejecutadas, se apropien del proceso y se visibilicen los cambios.
  
- 4.** Para llevar a cabo las respectivas acciones se recomienda trabajar en conjunto con directivos, personal y la comunidad, brindando los recursos tanto humanos como económicos al alcance de sus posibilidades, así como contar con asesoría técnica con el fin de implementar efectivamente el programa de buenas prácticas de turismo sostenible.

## **VIII. RESUMEN**

El presente proyecto de tesis plantea: la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en Sani Lodge, cantón Shushufindi, provincia de Sucumbíos. Evaluando las condiciones actuales del lodge; con una metodología propuesta se priorizaron los nudos críticos identificados; además se evaluó mediante la herramienta técnica MASTER. Como resultado se destaca una buena participación en su emprendimiento por parte de sus miembros y la alta biodiversidad que posee. Se implementaron las estrategias que resultaron en la priorización de los nudos críticos dentro del rango de 5-7 ya que pueden implementarse en un corto plazo, con una inversión menor y puede replicarse en la comunidad incidiendo en su calificación, como son: planes para el manejo de agua, energía y desechos, capacitaciones y herramientas de gestión y operación. Implementadas las estrategias, un equipo externo de Rainforest Alliance monitoreo y evaluó el proceso, obteniendo una calificación de 68,92% en el cual se evidencia un incremento del 4,69%, demostrando que el proceso es viable lo que permite al lodge la obtención y uso del sello de verificación de Buenas Prácticas de Gestión para el Turismo Sostenible de Rainforest Alliance. Se recomienda dar continuidad a los procesos de gestión, administración y asistencia técnica implementados involucrando los diversos actores de la actividad turística de Sani Lodge evaluando constantemente el aporte a la calidad de vida de la comunidad.

## **IX. SUMARY**

This research proposes the implementation of good tourist sustainable practice in Sani Lodge, Shushufindi area, province of Sucumbíos. This research started by evaluating the community's current conditions. The methodology was adapted and some strategies were prioritized according to the critical nodes determined in the study; finally, the results were evaluated according to the MASTER technical tool. As a result it was outstanding that there was good community participation in their entrepreneurship, and that they possess a very important biodiversity in that place. Some strategies were implemented and they showed the prioritization of the critical nodes within a range of 5-7 since they can be implemented at short term, with low investment and intervening in its qualification. These strategies had to do with some plans to manage water, energy, and waste; management training and tools and operation. Once the strategies were implemented, an external team from Rainforest Alliance monitored and evaluated the process, obtaining a score of 68.92% in which evidence an increase of 4.69%, demonstrating that the process is viable which allows the lodge getting and using the verification seal for good tourist sustainable practice granted by Rainforest Alliance. It is recommended that they continue working with the implemented managing and technical assisting process involving the community actors and the lodge, and that they constantly evaluate the support it gives to the inhabitant's quality of life.

## **X. BIBLIOGRAFÍA**

1. CAÑADAS, L.1983. “El Mapa Bioclimático y Ecológico del Ecuador: Zonas de vida y tipos de Suelos”. Quito (Ecuador). 145-149pp.
2. CENTRO MARTÍN PESCADOR “Que es turismo comunitario” (En línea) Centro de promoción de revalorización y comercialización de la cultura de los Pueblos Ancestrales del Ecosistema Manglar Disponible en: <http://www.ccondem.org.ec/martinpescador.php?c=795> Consultado: 19 de mayo del 2011.
3. MITUR 2007 “Reglamento para el registro de centros turísticos comunitarios” Acuerdo N° 2007130. Quito, Distrito Metropolitano.
4. NÁJERA, E; 2003. “Desarrollo local y educación. Hacia las pedagogías de la nueva ciudadanía, (en línea). Consultado el 20 de Mayo del 2011. Disponible en: <http://www.pedagogiasocial.cl/textos/Diagnosituacion.pdf>
5. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO. 1999, “Investigaciones Turísticas-Turismo receptivo”. 6pp.
6. SANI LODGE, “Información” (En línea) Disponible en: [www.sanilodge.com](http://www.sanilodge.com) Consultado 05 de mayo del 2011
7. SIERRA, R. 1999 “Propuesta Preliminar de un Sistema de Clasificación de Vegetación para el Ecuador Continental: Zonas de Vida”. Quito (Ecuador).
8. RAIFOREST Alliance. 2005. Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible.
9. TORRES, L. 1996. Manual de Gestión Ambiental. s/ed. s/Ed. Vigo, España. 181 p.

10. VALENCIA N. Diccionario general de turismo, México DF, 1991. Disponible en:  
[www. Biblioteca.duoc.cl](http://www.Biblioteca.duoc.cl)
  
11. YUCTA, P. 2003. “Metodología Recopilada y Adaptada para Proyectos de Turismo”.

XI. ANEXOS

Anexo N° 1: Planta Turística



## Anexo N° 2: Plan de agua



### A. INTRODUCCIÓN

El agua existe en forma abundante, no obstante, cerca del 97% del agua del planeta es salada y está en mares y océanos. Solamente el 3% es agua dulce, que en su mayoría está en forma de hielo en los polos y en los glaciares, y apenas un 0.3% de esa masa total de agua dulce, puede ser utilizada por los seres humanos en alimentación e higiene personal, producción de energía, irrigación de campos agrícolas y distintos procesos industriales, entre otros múltiples usos. El líquido se encuentra en forma de agua subterránea, así como en ríos, lagos y otros humedales.

Este plan pretende establecer acciones de buenas prácticas de manejo para reducir el consumo de agua y crear conciencia acerca de su aprovechamiento y conservación.

### B. OBJETIVOS

- ✿ Consolidar las políticas de sostenibilidad del lodge a través de acciones y metas
- ✿ Lograr un uso sostenible del agua en el lodge.
- ✿ Incentivar al personal, empleados y turistas el ahorro de agua
- ✿ Reducir el consumo de energía en Sani Lodge.

### C. POLITICA

El presente plan se realiza en base a la política que tiene el lodge referente al manejo y consumo de agua:



*Sani Lodge está comprometido en el uso adecuado del agua. Promoviendo el ahorro de la misma en cada una de sus áreas.*

#### **D. METAS**

- ✿ En un año se readecuan las instalaciones de agua.
- ✿ Se cuenta con 5 medidores de agua para las áreas de restaurant, bar, administración, alojamiento y área del personal.
- ✿ Se cuenta con un registro de agua.
- ✿ En 3 meses se socializa con el personal las políticas de sostenibilidad y las acciones de ahorro de agua implementar.
- ✿ Se implementa un letrero por cada cabaña para incentivar el ahorro de agua.

#### **E. RESPONSABLE**

El presente plan de ahorro de agua estará bajo la responsabilidad del encargado de Mantenimiento y del Administrador del lodge, quienes deben velar por su cumplimiento y evaluación.

#### **F. ACCIONES**

##### **Habitaciones y baños**

- ✿ Motivar a los turistas a participar en el ahorro de agua. Proporcione instrucciones sobre cómo pueden ayudar en esta tarea. Utilice medios discretos, pero a la vez, visibles y atractivos para comunicar los consejos de ahorro, como una tarjeta impresa en la habitación o rótulos colocados estratégicamente en distintos puntos de la compañía.
- ✿ Cerrar la llave del agua cuando no la estén utilizando (mientras se cepillan los dientes, se afeitan o se enjabonan).



- ❁ Reutilizar las toallas y las sábanas que estén limpias: podrían poner en el suelo aquella ropa de cama o las toallas que quieren que sean lavadas y dejar en su lugar la que aún está limpia; de esa manera, al no lavar toda la ropa de cama, ni las toallas cada día.
- ❁ Utilizar inodoros eficientes que sólo emplean 6 litros de agua por cada descarga (los convencionales consumen el triple de esa cantidad). Esta acción puede ahorrarle 50% de agua en los baños.
- ❁ Adquirir dispositivos reductores de caudal para grifos y duchas, tales como los aireadores o perlizadores; son económicos, de fácil instalación, ahorran gran cantidad de agua y mezclan el agua con un chorro de aire, por lo que aumentan la presión con la que sale el agua y crean un efecto de espuma; así, suministran al turista una agradable sensación de limpieza y bienestar, empleando un volumen de agua menor que el que sale por un grifo o una ducha convencional. Esto implica un ahorro de agua de hasta un 50% por persona por día.

### **Ahorro de agua en la cocina y en la lavandería**

- ❁ Recomendar a sus empleados lavar frutas y verduras en un recipiente con agua en lugar de hacerlo bajo la llave abierta. Reutilice esa agua para regar el jardín.
- ❁ Utilizar la lavadora de ropa cuando tengan cargas completas. Pedir al encargado de lavar platos que enjabone los platos con el grifo cerrado.
- ❁ Usar lavadoras eficientes, que no consuman más de 60 litros de agua por 4 kilogramos de ropa en el ciclo normal de algodón.
- ❁ Instar válvulas limitadoras de flujo en aquellos casos en los que desea regular la cantidad de agua que utiliza una actividad; de esta manera, se asegurará que sólo se utilice el volumen de agua necesario para terminar el proceso.



- ✿ Adquirir equipo de cocina que le permita ahorrar agua, por ejemplo, una cafetera con un sistema denominado “erogación continua” (con conexión directa a la red de agua).

### Para la limpieza de las instalaciones

- ✿ Reutilizar las aguas grises (las usadas en el lavado de ropa o provenientes de las duchas) para irrigar jardines y limpiar patios, paredes. En el mercado hay sistemas que consisten en tuberías y depósitos que recolectan esas aguas y las depuran.
- ✿ Captar el agua de lluvia y úsela para regar jardines o para lavar instalaciones y vehículos. Existen sistemas en el mercado (también se pueden fabricar a bajo costo), que permiten captar el agua de lluvia que cae sobre el techo y mediante canaletas trasladan el líquido a un depósito de almacenamiento.

## G. SEÑALETICA

La leyenda que se utilizará en los letreros estará en tres idiomas. El diseño de los letreros será el siguiente:

El lavado de toallas y sábanas requiere el uso de detergentes, jabones, energía y cientos de litros de agua.

- ✿ Si usted cree que es necesario lavar las toallas, déjelas en el piso
- ✿ Si usted cree que no es necesario lavar las sábanas, deje esta tarjeta sobre su almohada en la mañana y sus sábanas no se cambiarán ese día.

**¡La decisión es suya, muchas gracias!**

The daily washing of towels and sheets requires the use of tons of detergents, soap, energy, and hundreds liters of water.

- ✿ If you believe it is necessary to wash the towels, leave them on the floor after using them.
- ✿ If you believe it is not necessary to wash the sheets, leave this card over the pillow in the morning and the sheet won't be changed on this day.

**The decision is yours, thank you very much!**

Das tägliche Bettzeug- und Handtuchwaschen verbraucht Unmengen an Reinigungsmittel, Seife, Energie und Hunderte von Litern Wasser.

- ✿ Wenn Sie es für notwendig halten die Handtücher waschen zu lassen, werfen Sie diese bitte nach dem Gebrauch auf den Boden.
- ✿ Wenn Sie es nicht für notwendig halten, die Bettwäsche waschen zu lassen, legen Sie am Morgen bitte diese Karte auf Ihr Kopfkissen und ihr Bettzeug wird am heutigen Tag nicht ausgewechselt.

**Sie entscheiden, vielen Dank!**

PROGRAMA:  
DE AHORRO DE  
AGUA

PROGRAM:  
WATER-SAVING

PROGRAMM:  
WASSERSPAR

**Sani**  
Lodge  
Die Natur - Erleuchtet Aussen



**H. HERRAMIENTA**



**SANI LODGE**



**REGISTRO DE CONSUMO DE AGUA**

FECHA	AREA	CONSUMO ( )	OBSERVACIONES	RESPONSABLE



### **Anexo N° 3: Plan de energía**



#### **A. INTRODUCCION**

La energía es lo que hace que todo suceda; puede ser obtenida de fuentes como el sol, el agua, los combustibles fósiles, el viento, el magma y la materia orgánica, entre otros. Los combustibles fósiles, una de las fuentes más utilizadas en el mundo para obtener energía, se encuentran en cantidad limitada en la naturaleza, puesto que tardaron millones de años en formarse, su uso puede crear un agotamiento de las reservas, es decir, no se pueden renovar.

La inversión en usos más eficientes de la energía y en el mejoramiento de las prácticas de manejo puede llevar a reducciones significativas en los costos de operación y en la facturación energética. Por otra parte, el uso eficiente de la energía y las prácticas para su conservación contribuyen a mejorar la reputación de la empresa entre clientes y otros sectores preocupados por reducir el consumo global de energía y sus efectos en los cambios climáticos.

En este plan, el propósito de tratar el tema de la energía es instruir una conciencia de ahorro de energía y utilización de fuentes alternativas, con el fin de que reduzcan la emisión de gases contaminantes que dañan el ambiente, aseguren la sostenibilidad de su empresa y a la vez, disminuyan los costos de operación. Se pretende establecer acciones de buenas prácticas de manejo para reducir el consumo de energía y crear conciencia acerca de su aprovechamiento y conservación.

#### **B. OBJETIVOS**

- ✿ Reducir el consumo de energía de Sani Lodge.

- ✿ Consolidar las políticas de sostenibilidad del lodge a través de acciones y metas
- ✿ Lograr un uso sostenible de energía en el lodge.
- ✿ Incentivar al personal, empleados y turistas a ahorrar energía

### **C. POLITICA**

*Es política de Sani Lodge el ahorro de energía y la incorporación de nuevas tecnologías que ayuden a minimizar el impacto sobre el entorno, como la utilización de energías renovables mediante paneles solares.*

### **D. METAS**

Para establecer medidas de corrección para el ahorro de energía se debe plantear metas. A continuación se plantea las metas más generales que se quiere alcanzar con este plan de ahorro de energía.

- ✿ Se cuenta un sistema de medición de energía con paneles solares y medidores de energía para las áreas de restaurant, bar, administración, alojamiento y área del personal.
- ✿ Se cuenta con un registro de energía.
- ✿ Se implementa una capacitación donde se socializa con el personal sobre las políticas de sostenibilidad y las acciones de ahorro de energía a implementar.
- ✿ Se implementa un letrero por cada cabaña para incentivar el ahorro de energía.

### **E. RESPONSABILIDAD**

El presente plan de ahorro de agua estará bajo la responsabilidad del Administrador y el encargado de Mantenimiento del lodge, quienes deben velar por su cumplimiento y evaluación.



## F. ACCIONES

- ✿ Calcular la energía consumida en su empresa. Determinar cuál es el consumo mensual. Incluir el consumo de otras fuentes de energía como diesel y gasolina.
- ✿ Recorrer las instalaciones de la empresa e identificar en cuáles áreas se gasta más energía y cuáles oportunidades de ahorro se presentan.
- ✿ Capacitar a su personal para que sepan aplicar medidas de ahorro de energía.
- ✿ Colocar rótulos en las instalaciones para pedirles a los turistas que apaguen las luces, los ventiladores y otros aparatos eléctricos cuando no los necesiten.
- ✿ Establecer un programa de mantenimiento preventivo para las instalaciones eléctricas y los principales aparatos que consumen electricidad, con la finalidad de detectar cables rotos, tuberías a las que les falta material aislante, electrodomésticos que producen sonidos extraños, entre otros.
- ✿ Comprar productos cuyo mantenimiento requiera menos energía, como toallas y ropa de cama de algodón orgánico que pueden ser lavadas a bajas temperaturas.
- ✿ Aprovechar el calor del sol para secar la ropa de cama, los manteles y los uniformes.
- ✿ Realizar arreglos en la arquitectura de las instalaciones, de manera que haya buena ventilación, superficies que reflejen el calor, aislamiento de techos y ventanas.
- ✿ Aplicar las recomendaciones sugeridas para ahorrar agua, pues en muchos casos al ahorrar agua se ahorra energía también.

### Iluminación

- ✿ Aprovechar al máximo la luz solar.
- ✿ Sacudir el polvo de las bombillas con frecuencia, ya que el polvo bloquea la luz.



- ✿ Instalar sensores o temporizadores para apagar automáticamente las luces en la sala de reuniones o áreas comunes.
- ✿ Utilizar bombillas que consumen menos energía en el vestíbulo, el jardín, las pasarelas y otras áreas de uso común, por ejemplo, use lámparas fluorescentes de tecnología reciente que duran hasta 10 veces más y emplean alrededor de un tercio de la electricidad que consumen las bombillas incandescentes regulares. No use fluorescentes en baños u otros sitios donde haya que apagarlas y encenderlas con frecuencia, pues esta acción los daña (deje los fluorescentes encendidos si se van a necesitar de nuevo en menos de cinco horas, ya que su encendido consume mucha energía).
- ✿ Iluminar cada área de acuerdo con su función, es decir, menos iluminación para las áreas que no son tan usadas.

### **Electrodomésticos**

- ✿ Comprar aparatos eléctricos modernos y eficientes en cuanto al uso de energía. Lea las etiquetas que le informarán cuánta energía consumen.
- ✿ Colocar baldosas en vez de alfombras, de esa manera, no necesitará utilizar aspiradora.
- ✿ Situar la refrigeradora y los aparatos de aire acondicionado lejos de fuentes de calor.
- ✿ Cerrar bien la puerta de la refrigeradora. No guarde alimentos calientes en ella. Limpie los tubos del condensador al menos dos veces al año.
- ✿ Ajustar el termostato entre los números 2 y 3, o entre los números 3 y 4 si su empresa se localiza en una zona caliente.
- ✿ Utilizar la lavadora o la lavadora de platos en horas que no sean pico de consumo.
- ✿ Utilizar programas cortos de lavado
- ✿ Planchar varias prendas de una vez; no caliente la plancha para una sola prenda, ya que el calentamiento inicial de este aparato consume grandes cantidades de energía.



**Transporte**

- Inspeccionar frecuentemente el estado de los motores, tanques de combustible y demás componentes de las canoas.

**G. SEÑALETICA**



**H. HERRAMIENTAS A UTILIZAR**

**1. Ficha Plan de Ahorro de energía**



**SANI LODGE**

**PLAN DE AHORRO DE ENERGIA**



Acciones	Periodicidad	Registro	Responsable

2. Ficha registro de consumo



**SANI LODGE**



**REGISTRO DE CONSUMO: PLANTA DE LUZ**

Fecha	Área	Consumo gasolina (galones)	Observaciones	Responsable



**Anexo N° 4: Advertencia sobre no alimentar a las especies silvestres incluida en el guión interpretativo**

**GUIÓN INTERPRETATIVO**



**1. INDICACIONES PREVIAS**

**No alimentar a los animales**



*Estimados turistas, durante el recorrido por los senderos o durante su estancia en el lodge recuerde no dar alimentos a los animales silvestres, la comida de los humanos los pueden enfermar. Cada especie tiene su propia alimentación.*

*Además arroje todos sus desperdicios en los botes de la basura, o llévelos de vuelta con usted. Los animales podrían ingerir y comer plástico u otros materiales, enredarse en la basura y morir.*

*Ayúdenos a protegerlos!!*



## **Anexo N° 5: Plan de manejo de desechos**



### **A. INTRODUCCIÓN**

Los desechos son una de las principales fuentes de contaminación ambiental y uno de los principales problemas en la actividad turística. Su acumulación genera sitios potenciales de reproducción de organismos que transmiten enfermedades y ponen en riesgo la salud pública.

Los visitantes producen gran cantidad de desechos. En promedio, cada turista genera un kg de desechos sólidos por día. La percepción de limpieza de un destino turístico es un factor que influye sobre la decisión de volver a un sitio o recomendarlo a otros turistas. El mal manejo de los desechos sólidos arruina la imagen de un destino turístico al producir malos olores, contaminar el suelo y las aguas y afectar la biodiversidad. En éste plan, se citarán medidas para reducir la cantidad de desechos sólidos producidos por las actividades turísticas. Esto minimiza el impacto negativo sobre el ambiente y propiciar un crecimiento sostenible de la empresa.

### **B. OBJETIVOS**

1. Consolidar las políticas de sostenibilidad del lodge a través de acciones y metas.
2. Establecer pasos para cada una de las etapas del manejo de desechos.
3. Lograr un adecuado manejo de los desechos del lodge.
4. Reducir la generación de desechos en Sani Lodge.
5. Incentivar al personal, empleados y turistas sobre reducción y manejo de desechos



## C. POLITICA

*Sani Lodge está comprometido con la reducción de desechos en todo el proceso de la operación turística, por lo tanto y en la medida posible adquiere productos biodegradables, reciclados o reciclables. Además de velar por la óptima utilización de los recursos. El Lodge promueve el manejo adecuado los desechos desde la generación hasta la disposición final.*

## D. METAS

- ✿ Se cuenta con una herramienta para el registro y control de desechos.
- ✿ Se cuenta con un registro de energía.
- ✿ Se implementa una capacitación donde se socializa con el personal sobre las políticas de sostenibilidad y las acciones para la reducción y el adecuado manejo de los desechos.
- ✿ Se implementa señalética para incentivar a empleados y turistas sobre la reducción, rehúso y el reciclaje.

## E. RESPONSABILIDAD:

Se debe designar un responsable que sea el encargado de manejar las fichas y controlar el cumplimiento de las acciones, quien junto con el administrador evalúe los resultados.

## F. ACCIONES

### 1. Diagnostico

Analizar, durante uno o dos meses, qué tipo de desechos se producen y en qué cantidad. Pese los desechos sólidos con una balanza. Luego anotar los datos sobre tipo, peso, área de origen de los desechos y su porcentaje. Identifique, con base en los datos obtenidos, cuáles son los procesos o las actividades que generan más



desechos y dónde terminan los residuos. Finalmente determinar cómo se puede reducir la cantidad de desechos desde su área de origen y estudie las alternativas que existen en la comunidad para su manejo adecuado.

## **2. Desechos Sólidos**

### **a. Recolección y limpieza**

La recolección de la basura, barrido y limpieza de las instalaciones debe realizarse diariamente, de tal manera que no se interfiera con los visitantes. El horario será a las 6:00. El personal de limpieza deberá estar debidamente uniformado y con el equipo necesario para no afectar su salud. Los desechos deben ser llevados sellados a la bodega de almacenamiento. Se debe tener claro el procedimiento y la asignación de responsabilidades, lo que debe estar de forma clara y contralarse.

### **b. Almacenamiento y Recuperación.**

Se debe acondicionar la pequeña bodega actualmente en uso, basándose en el principio de asegurar las condiciones de protección ambiental y de la salud humana, y además asignar un encargado del personal de limpieza para la bodega. A su llegada los desechos se registrarán y pesarán en una balanza, se utilizará la tabla de registro.

Posteriormente se realiza la separación final de los desechos sólidos que se recolecten de las instalaciones del Centro. Se separará lo que sirva para compostaje, reciclaje, y el resto se almacenará en contenedores tapados para su entrega de forma separada acorde al tipo de material.

La bodega deberá ser aseada, fumigadas y desinfectadas una vez al mes. Los contenedores para almacenamiento de desechos deberán ser lavados con una frecuencia semanal y cuando se considere necesario.



Los contenedores, recipientes y fundas deben ser en material impermeable, de fácil limpieza, con protección al moho y a la corrosión de modo que no permitan la entrada de agua, insectos o roedores, con bordes redondeados y de mayor área en la parte superior, de forma que facilite la manipulación y el vaciado.

### **c. Transporte y Entrega**

Los desechos orgánicos se llevarán directamente para el compostaje, se colocarán en el compartimiento que esté en uso.

Los materiales que se separaron para reciclaje deberán ser entregados a la comunidad para los diferentes talleres de reciclaje.

Los materiales que no se puedan reutilizar ni reciclar en la comunidad, como algunos vidrios, plásticos y aluminio deben ser transportados a la ciudad del Coca, en la que se contactaran a las empresas recicladoras respectivas. En caso de no existir las empresa recicladoras especializada en los diferentes materiales, depositar en el sistema de recolección del Coca.

Para transportar el plástico y aluminio se debe sellar por separado en fundas grandes plásticas biodegradables, o en redes. El vidrio en un contenedor más rígido y seguro. En el caso de latas de aluminio y plástico se comprimir para que ocupen menos espacio. Los desechos peligrosos transportarlos en un contenedor seco, seguro y sellado hasta la ciudad del Coca.

Para transportar los desechos se deberá aprovechar la salida e ingreso de la canoa de la comunidad, a cargo de un responsable de la limpieza asignado para el efecto.



#### d. Tratamiento y Disposición Final

Los desechos inorgánicos serán tratados mediante el Compostaje, cuyo resultado servirá de abono para los jardines del Centro e incluso para el lodge. Como se menciono anteriormente los desechos inorgánicos que no se puedan reutilizar ni reciclar serán entregados a las empresas recicladoras para su debido tratamiento.

En el caso de los residuos peligrosos se puede utilizar el método de encapsulamiento. En botellas plásticas de 1 galón se introducirán los desechos, se tapan y se los puede ocupar como relleno en las construcciones que está realizando actualmente el lodge.

Instar a los clientes y al personal a que implementen medidas que protejan la vida silvestre, como cortar los aros de plástico de las bebidas de refresco, hacerles nudo a las bolsas de plástico y limar los bordes filosos de las latas de conservas en zonas donde el manejo de los desechos no es confiable. Recuérdeles que es preferible no consumir ese tipo de productos.

Verificar el lugar donde se disponen finalmente los desechos. Contacte a la municipalidad o empresa a cargo de la recolección para conocer el funcionamiento de los rellenos sanitarios. Tomar acciones comunitarias para mejorar las condiciones de los rellenos sanitarios o los botaderos de su zona. Infórmarse sobre la mejor forma de disponer de sus desechos no tradicionales, como los de construcción.

#### 1) Las tres r

- ✿ **Reducir:** El primer paso es reducir las cantidades de productos consumidos, inclusive los empaques. Es necesario reducir el consumo excesivo de productos, sobre todo aquellos que originan residuos no biodegradables,.
- ✿ **Reutilizar:** Implica diseñar un plan para usar nuevamente los materiales, para fines variados. Un producto, recurso o material (ya usado) puede ser utilizado



nuevamente para un fin similar o distinto del original. Reutilizar también significa recuperar materiales u objetos aún útiles que otros han desechado o reparar un producto que tiene una falla menor, como:

- ✿ **Reciclar:** Aquellos materiales que no puedan ser reutilizados, deben seleccionarse y ser enviados a reciclar, por empresas especializadas. El reciclaje comprende la utilización de los desechos como materia prima para producir un objeto nuevo, ya sea para usarlo de la misma manera o con otro fin. Esta acción ahorra energía, conserva los recursos naturales y reduce el espacio que ocupan los residuos, por ejemplo, reciclar una lata de aluminio ahorra energía suficiente como para hacer funcionar una computadora por 3 horas, mientras que reciclar una tonelada de papel ahorra 20,000 litros de agua y salva la vida de 70 árboles.

## 2) Compostaje

Se construirán tres composteras de madera que estarán ubicadas posterior al área del personal. Mientras se espera a que termine el proceso de descomposición, la pila de compostaje deberá regarse con regularidad. Después de alrededor de tres a cuatro semanas de la disposición la pila necesitará ser volteada una vez para incrementar el flujo de oxígeno y así acelerar el proceso de descomposición. Repetir cada tres a cuatro semanas. El tiempo de descomposición en el clima tropical de la Amazonía para que la pila de compostaje esté completamente madura y lista para dispersar en el terreno es de 2 a 3 meses aproximadamente.

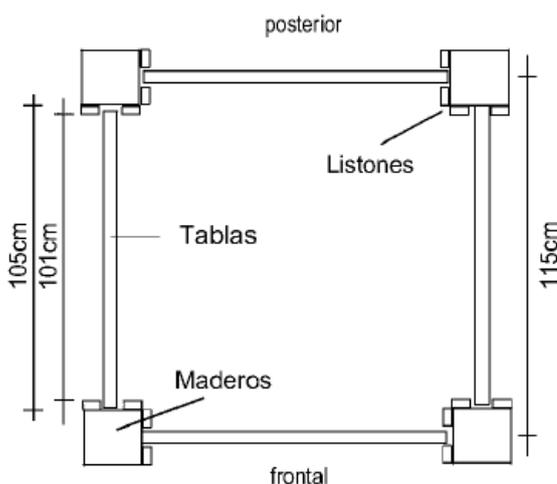


### Cuadro N°1: Construcción de la compostera

#### CONSTRUCCIÓN DE LA COMPOSTERA

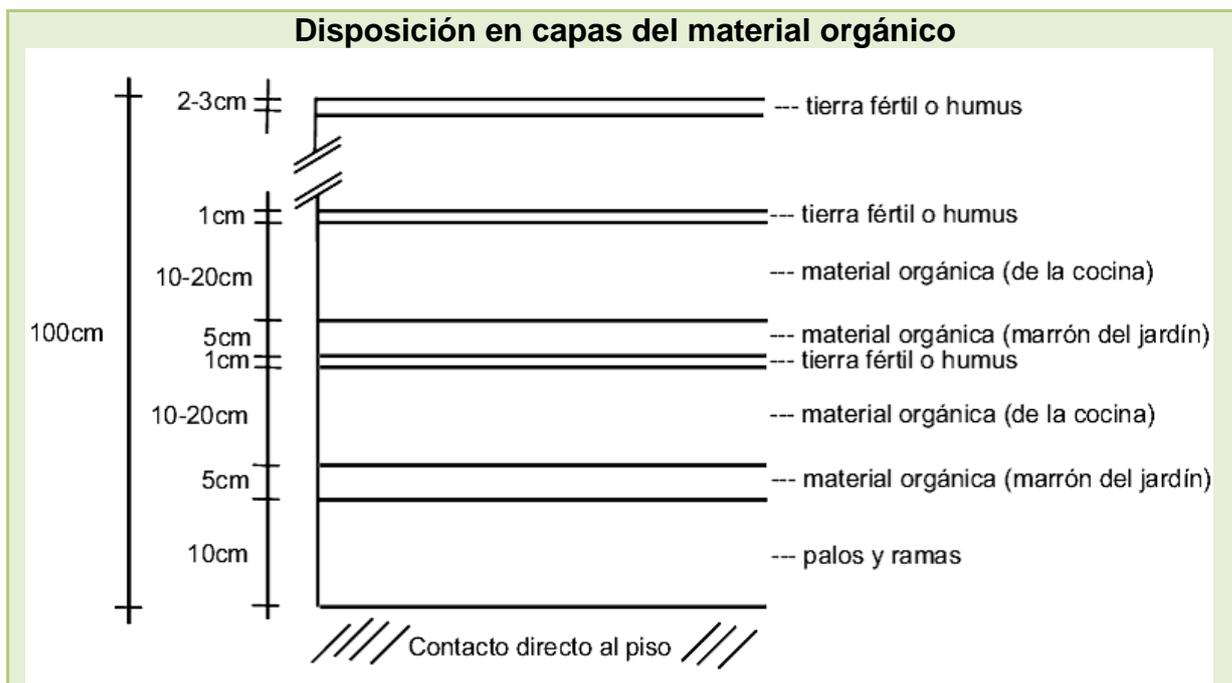
- ✿ Pala, martillo, destornillador, nivel
- ✿ 4 Maderos (10cm de ancho x 10cm de profundo y aprox. 140cm de largo)
- ✿ 16 Listones de madera (3cm de ancho x 2cm de profundo y aprox. 100cm de largo)
- ✿ 28 tablas de madera (10cm de ancho x 2cm de profundo y aprox. 104cm de largo)
- ✿ Aprox. 1 empaque de clavos (aprox. 100 clavos)
- ✿ Aprox. 10 Tornillos de 4 x 50mm

#### Vista desde arriba de la compostera



- ✿ Clavar los listones de 100cm de largo en dos lados de los 4 maderos (Imagen3).
- ✿ Excavar agujeros de aprox. 40cm de profundidad en las esquinas de un rectángulo con una distancia de aprox. 115cm
- ✿ Enterrar los maderos en los agujeros de aprox. 25-40cm y ajustar la altura uno al otro en paralelo. Los maderos tienen que estar 105cm en paralelo mutuamente en cada rincón,
- ✿ Cuando las cuatro estacas de la esquina están enterradas y niveladas, se comienza a deslizar las primeras tablas en las ranuras
- ✿ Después de deslizar la primera tabla, se clavan dos pedazos creando una distancia entre los listones de aprox. 5cm
- ✿ Repetirlo en cada tabla y cada ranura hasta las últimas tablas de arriba. Eso es para tener un filo de aprox. 5cm que permita la entrada de aire en el contenedor de compostaje.
- ✿ En el área frontal no se debe clavar los pedazos para crear la distancia de los listones, sino solo colocarlos. Esto permitirá una fácil remoción de las tablas de vez en cuando.





Lo que puede ser compostado:

- ✿ Desechos del jardín: Restos de cosecha de la verdura, corte de plantas vivaces, corte de césped y corte de prados, mala hierba, hojas y restos de raíz.
- ✿ Desechos orgánicos de la cocina: restos de verduras y alimentos crudos que no incluyan carne, huesos o grasa.
- ✿ Desechos domésticos orgánicos: Papel y cartón (excepto papel con impresión a color y papel brillante), lana, restos de cabellos, plumas o cenizas de madera.

Lo que no puede ser compostado:

- ✿ Restos de platos cocinados, fritos o con mucha grasa. En pequeñas cantidades no afectan al compostaje, sin embargo en cantidades más significativas gestionan espacios sin aire provocando putrefacción.
- ✿ Carne, huesos y pescado pues estos producen malos olores y atraen animales.
- ✿ Los excrementos de animales domésticos y de personas.
- ✿ Ceniza y aserrín de madera tratada o aglomerados.
- ✿ Colas y barnices.



- ✿ El resultado de pasar la escoba pues lleva metales pesados.
- ✿ Nada que genere putrefacción.
- ✿ En ningún caso pertenecen al contenedor de compostaje, materiales que no tiene la capacidad de putrefacción tales como: vidrio, metales, plásticos, papeles compuestos o recubiertos, contenidos de bolsas de aspiradora o resto de escoba, restos de pintura o aceites.

### 3. Desechos Líquidos

#### a. Recolección

Para la recolección de los desechos líquidos se deberá separar las aguas grises de las negras desde su origen, esto mediante un sistema de tuberías diferente para las aguas provenientes de los inodoros (negras) y otro para las aguas provenientes del lavado de la cocina, lavamanos de los baños, y duchas.

#### b. Tratamiento

Se deben monitorear periódicamente la calidad del agua para evaluar la efectividad de los tratamientos. Se recomienda que realice los exámenes en laboratorios calificados.

#### c. Disposición final

Tanto para las aguas grises y negras existen varios tratamientos, se recomienda establecer el más conveniente para el lodge.

Las aguas resultantes del tratamiento para aguas grises pueden utilizarse para el desfogue de los inodoros. Las aguas que resulten del tratamiento de aguas negras pueden utilizar para el regadío.



## G. SEÑALETICA

Estimado Huésped:

La clasificación de basura es muy importante para los propósitos de reciclaje, por favor depositelas en los tachos correspondientes.

***Su ayuda es muy apreciada!***

Dear Guest:

The classification of waste is very important for recycling purposes; please place them in the appropriate bins.

***Your help is much appreciated!***

Lieber gast:

Die Einstufung von Abfällen ist sehr wichtig für die Zwecke des Recyclings, bitte legen Sie sie in den entsprechenden Behältern.

***Vielen Dank für Ihr Verständni.!***

PROGRAMA:  
DE RECICLAJE

PROGRAM:  
RECYCLING

PROGRAMM:  
RECYCLING



Estimado huésped:

Ayúdanos a apoyar nuestro programa de reciclaje

Usted encontrará dos tachos de basura: uno, que se encuentra en el baño, es sólo para el papel higiénico y productos sanitarios; así el trabajo de las bacterias en los pozos sépticos que descomponen la materia orgánica, no es afectada.

El otro tacho de basura en su cuarto es para cualquier otro desperdicio, el cual es separado, re-usado o reciclado por nosotros.

***Muchas gracias por su colaboración***

Dear Guest:

Help us to support our "Recycling program"

You will find two waste bins: one in the toilet that is just for hygienic paper and sanitary products. So the process of the bacteria in the septic tanks decomposing the organic matter is not affected.

The other waste bin, in your room is for any other waste, which is separated, re-used or recycled by us..

***Thank you very much for your collaboration!***

PROGRAMA:  
DE RECICLAJE

PROGRAM:  
RECYCLING



## H. HERRAMIENTAS A UTILIZAR



### SANI LODGE

#### PLAN DE MANEJO DE DESECHOS



Acciones	Periodicidad	Registro	Responsable



### SANI LODGE

#### REGISTRO Y CONTROL DE RESIDUOS



RESPONSABLE:			FRECUENCIA:		
FECHA	LUGAR DE GENERACIÓN	PESO (Kg/Tarro de cocina)	PORCENTAJE GENERACIÓN (%)	DESTINO	RESPONSABLE DE RECOLECCIÓN



## Anexo N° 6: Construcción de las composteras

### *Composteras piloto*



### *Trazo de cimientos de composteras finales*



**Anexo N° 7: Informe de capacitación sobre educación ambiental y buenas prácticas a la comunidad.**

**INFORME DE CAPACITACIÓN**

1. **Tema:** Buenas prácticas
2. **Grupo:** Representantes de la comunidad Sani Isla
3. **Fecha:** 18-05-2011
4. **Lugar:** Casa de mujeres
5. **Agenda de capacitación**

ELEMENTO	ASUNTO	RESPONSABLE	TIPO	HORA	TIEMPO
<b>APERTURA</b>	Presentación de los capacitadores. Bienvenida. Dinámica de presentaciones	Cristian Monge	Introdutoria	09:30	15 m.
<b>EXPLICACIÓN DEL PROCESO</b>	Propósito de la reunión. Revisión de la agenda propuesta Roles de proceso	Estefanía Maza	Introdutoria	09:45	45 m
<b>TEMAS A TRATAR</b>	<b>TURISMO SOSTENIBLE</b>	Cristian Monge	Conferencia	10:30	60 m (1 h)
	<b>EDUCACIÓN AMBIENTAL BUENAS PRÁCTICAS</b>	Estefanía Maza	Conferencia	11:30	60 m (1 h)
<b>ANUNCIOS</b>	Varios	Estefanía Maza		12:30	5 m
<b>DESCANSO</b>	Refrigerio	Equipo técnico	Receso	12:35	15 m
<b>TEMAS A TRATAR</b>	Trabajo en grupo Exposición y Preguntas.	Estefanía Maza	Discusión.	12:50	40 m
<b>SEGUIMIENTO</b>	Lista de compromisos	Cristian Monge	Decision	13:30	15 m
<b>CIERRE</b>	Evaluación. Agradecimiento y Despedida	Estefanía Maza.	Clausura.	13:45	15 m
<b>TOTAL</b>					<b>4h,15m</b>

**6. Desarrollo del tema**

TURISMO SOSTENIBLE	BUENAS PRÁCTICAS:	EDUCACIÓN AMBIENTAL
Qué es turismo?, Importancia del turismo, Turismo de masas, Impactos, Sistema Turístico, Ventajas comparativas del Turismo comunitario y el Desarrollo social, La sostenibilidad, Turismo sostenible, Beneficios del Turismo sostenible, Producto turístico, Objetivos del Milenio.	Ámbito Sociocultural, Empresarial. Aplicación de buenas prácticas en el lodge y como replicarlas en las familias.	Qué es educación ambiental. Porque es la educación ambiental.

## 7. Registro fotográfico

*Exposición de trabajos en grupo*



**Anexo N° 8: Sani Lodge integrándose a las actividades comunitarias**

*Participación del lodge en el campeonato de futbol organizado por la comunidad en sus fiestas.*



## Anexo N° 9: Información en la página web sobre la comunidad, proyectos y actividades

### Sobre la comunidad y su cultura

www.sanilodge.com/pages-sp/selva-amazonica/historia.html



Una auténtica experiencia  
100% propiedad y está  
operado  
por una comunidad kichwa

Rainforest Alliance tripadvisor

EL LODGE ACTIVIDADES Y EXCURSIONES AMAZONIA CONSEJOS DE VIAJE NOSOTROS CONTACTENOS

#### HISTORIA

**Comuna Historia**  
Hace muchos años, los fundadores de nuestra comuna descubrieron un árbol en una isla del río, las hojas de este árbol cuando se aplastan y se hierve un líquido producido burdeos que podría ser utilizado para teñir bolsas de cuerda y la ropa. El árbol se llama Sani (púrpura en quichua). Más tarde se convirtió en la casa de campo Sani Lodge y nuestro logo es el Sani Garza o Roseate Spoonbill. Kichwa es el idioma hablado por los miembros locales de la Comuna Sani Isla, así como los españoles. Kichwa también ha dado a conocer como un grupo étnico indígena, y es un compuesto de varios otros grupos indígenas. Hay más de 400 miembros de la comuna que se ganan la vida mediante la agricultura de subsistencia y la caza, así como trabajar para el Sani Lodge y otros alojamientos en el área. Vivieron durante muchos años en la selva amazónica una a lo largo de las orillas del Río Napo, acumulando experiencia y conocimiento en la vida de los bosques. Tienen un conocimiento increíble de plantas medicinales, árboles y lianas, así como la vida silvestre en el bosque.

**Sani Historia Logia**  
Durante los últimos 15 años, los miembros de la comunidad de Sani Isla han estado trabajando como guías, canoeros, chefs, y otros de casas de campo de primera clase en la zona de Napo. Hace unos diez años, un miembro de la comunidad, don Orlando Gualinga, comenzó un sueño acerca de un proyecto propio. El primer paso fue contratar a la dirección cualificada y organizar la financiación. La financiación para iniciar la construcción de 4 cabañas, el bar y el comedor, fue proporcionado por una compañía petrolera que hizo un acuerdo con la comunidad, y después las cosas empezaron, la casa de campo reinvierte el dinero para construir 6 cabañas más y mejorar los servicios. Este proyecto de ecoturismo basado, tiene otras ventajas para la comunidad que no sean beneficios económicos. "Sani Isla" ha desarrollado un sentido de orgullo por su bosque y su cultura. La cultura de las tierras bajas kichwa es una vinculada directamente a la selva.

Select Language Me gusta 11 +1 1 YouTube Videos facebook twitter

### Sobre proyectos y actividades

www.sanilodge.com/pages-sp/selva-amazonica/proyectos.html

ágina se tradujo de  a

Amazon Rainforest Lodge - Ecuador Selva | Sanilodge



Una auténtica experiencia  
100% propiedad y está  
operado  
por una comunidad kichwa

Rainforest Alliance tripadvisor

EL LODGE ACTIVIDADES Y EXCURSIONES AMAZONIA CONSEJOS DE VIAJE NOSOTROS CONTACTENOS

#### PROYECTOS

Nos centramos en la vida silvestre y la belleza natural de la Selva de Sani Lodge. El municipio vive principalmente en el lado del río Napo y el Sani Lodge está situado en el interior del bosque en la Challuacocha lago. Todos los hombres y las mujeres conforman la comuna de Sani Isla y tiene derecho a expresar su opinión y voto en las reuniones de 5-7 horas que tienen lugar en el 1er domingo de cada mes. Las decisiones generalmente se toman por consenso, y la comuna actúa como juez, árbitro, administrador de los préstamos, y mucho más. Educación - es visto como el futuro de la comunidad y Sani Lodge ya está ayudando a patrocinar a los profesores de inglés en la escuela, a financiar la educación, y facilitar becas para sus miembros para que estudien en Quito o en el extranjero. Tienda Comunal - Dado que no hay caminos hacia la Comuna de Sani Isla, todos los suministros son traídos por el transporte fluvial y de los productos se envían por el mismo medio. Esto es especialmente importante, ya que el municipio está tratando de reducir la caza en todas las áreas de su propiedad. Comuna ProjectAdministration, Apoyo Financiero - Sani Lodge paga una cuota mensual de la Comuna de Sani Isla para ser utilizado en cualquier forma que consideren conveniente. Transporte - Sani Lodge transporta los miembros de la comuna, los productos agrícolas al mercado y volver con las mercancías procedentes de Pompeya y Coca. Agricultura - Todas las frutas, verduras y pollos de corral que se producen en la comuna se les da prioridad para ser vendidos a Sani Lodge a precios de mercado externos. Artesanía - Los productos artesanales producidos por la comuna se venden directamente a los clientes Sani Lodge. Médico de Emergencia - Sani Lodge paga por cualquier y todos los servicios médicos de emergencia que necesiten los miembros de la comuna.

Dirección: San Ignacio E9-182 y Av. 6 de Diciembre, Edificio San Ignacio, 3er piso, oficina B

Select Language Me gusta 11 +1 1 YouTube Videos facebook twitter

## **Anexo N° 10: Código de conducta para actividades en la comunidad**



Las siguientes normas de comportamiento pretenden regular la conducta de los turistas y personal para actividades en la comunidad Sani Lodge. Dará a conocer a cada turista o visitante las normas básicas de conducta que debe asumir en respeto de los derechos de la Comunidad y sus habitantes.

ESTIMADO SEÑOR HUÉSPED – Sani Lodge le agradece cumplir con las siguientes reglas:

- ✿ Por favor use chalecos salva vidas en todos los viajes y excursiones fluviales.
- ✿ Prohibido, nadar en la Laguna
- ✿ Respetar la Flora y Fauna del lugar
- ✿ No dar regalos, golosinas ni donaciones directamente a ningún empleado de Sani Lodge o miembro de la Comunidad.
- ✿ Tomar fotografías a personas de la comunidad solamente con su autorización
- ✿ Absténgase de usar drogas y/o alcohol durante su visita
- ✿ Evite el contacto íntimo con el guía o miembros de las comunidades, pues afectaría la moral y tradiciones culturales comunitarias.
- ✿ No besarse ni abrazarse delante de los miembros de la comunidad.
- ✿ Es prohibido prestar dinero a los guías, a los otros miembros de la operación turística comunitaria, a la comunidad, a los dirigentes y empleados de la operadora
- ✿ Respete los conocimientos locales
- ✿ Respete a las personas adultas especialmente los ancianos
- ✿ Sugerir, criticar o disponer determinadas acciones que tengan relación con las manifestaciones culturales, espirituales o de los saberes ancestrales, si éstas tienden a alterar el valor de dichas manifestaciones.
- ✿ Asumir actitudes raciales o segregacionistas en contra de las personas o de la cultura de la Comunidad.
- ✿ Recuerde que nosotros tenemos conceptos de tiempo, espacio y cultura diferentes de usted. Por favor sea comprensible y respetuoso, asegurándole que las actividades comprometidas se cumplirán.



**Anexo N° 11: Herramienta de registro de las contribuciones del lodge que realiza en especie o efectivo.**



**SANI LODGE**

**REGISTRO DE CONTRIBUCIONES AL DESARROLLO LOCAL**



Fecha	Descripción contribución	Actividad y/o Proyecto contribuido	Beneficiario	Dirección del beneficiario	Firma del beneficiario	Observaciones

**Anexo N° 12: Herramienta de registro de la adquisición de alimentos producidos en la comunidad**



**SANI LODGE**

**REGISTRO DE COMPRAS LOCALES**



Fecha	Descripción compra	Producto	Nombre del productor	Referencia del productor	Cantidades requeridas	Observaciones

## **Anexo N° 13: Políticas de sostenibilidad**



Sani Lodge es consciente de la importancia de mantener un desarrollo en armonía con el ambiente, por lo tanto tomamos las medidas necesarias para que nuestra actividad económica produzca el menor impacto ambiental posible. Además tratamos de que nuestros clientes y colaboradores divulguen tal compromiso.

### **1. De sostenibilidad turística**

#### **a. Manejo desechos**

Sani Lodge está comprometido con la reducción de desechos en todo el proceso de la operación turística, por lo tanto y en la medida posible adquiere productos biodegradables, reciclados o reciclables. Además de velar por la óptima utilización de los recursos. El Lodge promueve el manejo adecuado los desechos desde la generación hasta la disposición final.

#### **b. Aprovechamiento de energía**

Es política de Sani Lodge el ahorro de energía y la incorporación de nuevas tecnologías que ayuden a minimizar el impacto sobre el entorno, como la utilización de energías renovables mediante paneles solares.

#### **c. Manejo y consumo de agua**

Sani Lodge está comprometido en el uso adecuado del agua. Promoviendo el ahorro de la misma en cada una de sus áreas.



#### d. Transporte

En la medida de lo posible procuramos contratar motoristas de la propia comunidad. Tratamos de mantener nuestros botes, lanchas y canoas en buen estado, con los debidos permisos al día y en constante mantenimiento con el fin de consumir solamente el combustible necesario, mantener controlada la emisión de gases y que no sean muy ruidosas.

#### e. Protección al patrimonio nacional

##### 1) Protección de áreas naturales.

Hacemos lo posible en reducir el impacto que nuestros clientes puedan causar a las áreas de vida silvestre, y demás sitios visitados, respetando la fragilidad de ecosistemas como el de Parque Nacional Yasuní. Protegemos la reserva de Biosfera de Sani Isla y así mantener su belleza y recursos naturales por lo que restringimos la extracción, cautiverio y comercialización ilegal de animales y plantas silvestres.

##### 2) Protección de nuestra cultura y nuestros valores:

Es nuestra preocupación hacer todo lo posible para que Sani Isla no sufra caídas culturales, morales ni sociales. Apoyamos las iniciativas propias y apoyo externo para la conservación y desarrollo que promuevan el desarrollo humano de la comunidad.

#### 2. Políticas sociales

Tomando en consideración que la seguridad y el bienestar son partes fundamentales de las políticas de la compañía, Sani Lodge evita generar situaciones de riesgo, y cualquier actividad que podría causar impacto de manera no deseada a los componentes culturales o socioeconómicos de las áreas visitadas.



### a. Seguridad

La compañía tiene el compromiso de establecer estrategias para evaluar y revisar periódicamente el nivel de riesgo en sus oficinas instalaciones, en las zonas que se visitan, en los medios de transporte; con el propósito de garantizar la máxima seguridad de sus invitados y del personal en general.

### b. Impacto Social

Las actividades del lodge, tours, material informativo, donaciones, y atracciones; respetarán la integridad cultural, la privacidad, las creencias y los valores de nuestra comunidad, promoviendo su desarrollo, con el menor impacto posible, y se transmitirá esa información a los pasajeros.

### 3. De la promoción del recurso humano

Como punto de partida a la elaboración de una estructura más acorde a la situación actual, Sani Lodge cuenta con una política que busca atender y dar pronta respuesta a las necesidades de nuestro capital humano. A la vez, la compañía tiene como objetivo fortalecer el sentimiento de responsabilidad ambiental y social entre los empleados de todos los niveles, fomentando el conocimiento de los recursos humanos en asuntos técnicos y ambientales.

### a. Integración en el compromiso

Sani Lodge se ha comprometido en promover la participación amplia y activa de su personal, fomentando la creatividad, la sana discusión, y el compromiso del grupo y de cada individuo. Para lograrlo, nuestra Gerencia, trabajará en fortalecer esos principios en conjunto con sus dirigentes, jefes y empleados, cada vez que se amerite.



### **b. Líderes ambientales**

Todos los miembros de la compañía recibirán la información necesaria para buscar un compromiso en el cumplimiento de las políticas y las acciones que involucran la protección del medio ambiente

### **c. Selección e inducción del personal**

Sani Lodge se compromete en incluir dentro de su inducción un criterio de adecuado de conservación, con esto tendremos personas que contribuyan con el desarrollo de una sociedad más consciente de las necesidades ambientales.

### **d. Conciencia Social y Ambiental**

Los miembros del personal del lodge, que lo requieran, tendrán la oportunidad de instruirse, para que fortalezcan el contacto y el conocimiento de la naturaleza y de las áreas de conservación, Cuyabeno y Yasuní y tomen en consideración los efectos que el desarrollo irresponsable causa tanto dentro como fuera de la industria turística.

## **4. De los criterios de operación**

En Sani Lodge, se mantiene el compromiso con los criterios ambientales, en conformidad con lo que se anuncia y se promueve, reflejando el valor agregado del desempeño de la compañía.

### **a. Programas eficientes**

Sani Lodge promoverá programas que ahorren recursos y tiempo, como parte del bajo impacto que se busca causar, y que optimicen la calidad de la experiencia vivida en nuestras instalaciones.



## b. Liderazgo ambiental

La información proporcionada por Sani Lodge debe ser veraz, y debe actualizarse constantemente, evitando causar falsas expectativas, respondiendo a los estándares de calidad del servicio, y utilizando los medios de distribución más efectivos y menos contaminantes, en su mayor parte, el sitio electrónico.

## c. Participación de la comunidad

Sani Lodge promoverá en todas las formas posibles, la inclusión de la comunidad y los servicios que ésta ofrece.

### 5. De los proveedores

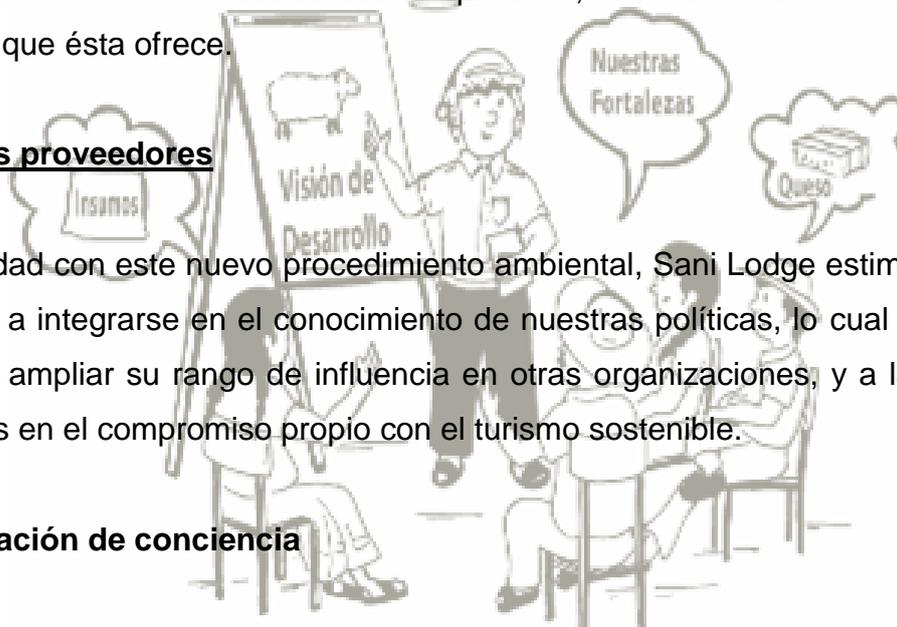
En conformidad con este nuevo procedimiento ambiental, Sani Lodge estimula a sus proveedores a integrarse en el conocimiento de nuestras políticas, lo cual hace que la compañía ampliar su rango de influencia en otras organizaciones, y a la vez ser más incisivos en el compromiso propio con el turismo sostenible.

#### a. Formación de conciencia

Sani Lodge informará constantemente a sus proveedores y asociados acerca de su compromiso por la sostenibilidad, implícito en sus prácticas de Manejo Ambiental, lo que motiva a los proveedores a buscar sus propias políticas ambientales, y al personal a involucrarse de manera proactiva en prácticas que para un impacto positivo en lo social y ambiental.

#### b. Selección de Proveedores

Sani Lodge le dará prioridad a aquellos proveedores que reúnan la excelencia en la calidad del servicio junto con un sistema pro ambiental y; y a compañías certificadas



con acciones concretas en el sentido social/ambiental, o que demuestren que entre sus metas hay un especial interés explícito por alcanzar tales objetivos.

## **6. De servicios de calidad**

En respuesta a todos los criterios de calidad y a las nuevas tendencias del mercado, Sani Lodge está comprometido con la excelencia, y busca fortalecer el servicio al cliente, tanto en la atención en nuestras instalaciones, como en la labor de enseñanza, en nuestras metas y objetivos en el campo social y ambiental.

### **a. Contacto con los clientes**

Sani Lodge tiene la consigna de mantener la comunicación con sus clientes para que estén al tanto de las actividades de la compañía con respecto a la disminución del impacto ambiental, y a la vez fomentar su participación.

### **b. Pensamiento de calidad**

Sani Lodge tiene el compromiso de seleccionar productos de la más alta calidad, diseñar programas de acuerdo con las expectativas de sus clientes, facilitar el servicio eficaz y eficiente, y fomentar el cumplimiento con las políticas ambientales en todo momento.

### **c. Supervisión de la calidad**

Sani Lodge invita a la retroalimentación por parte de sus clientes, con el fin de obtener, interpretar, y dirigir información que nos permita ofrecer constantemente un servicio de calidad.



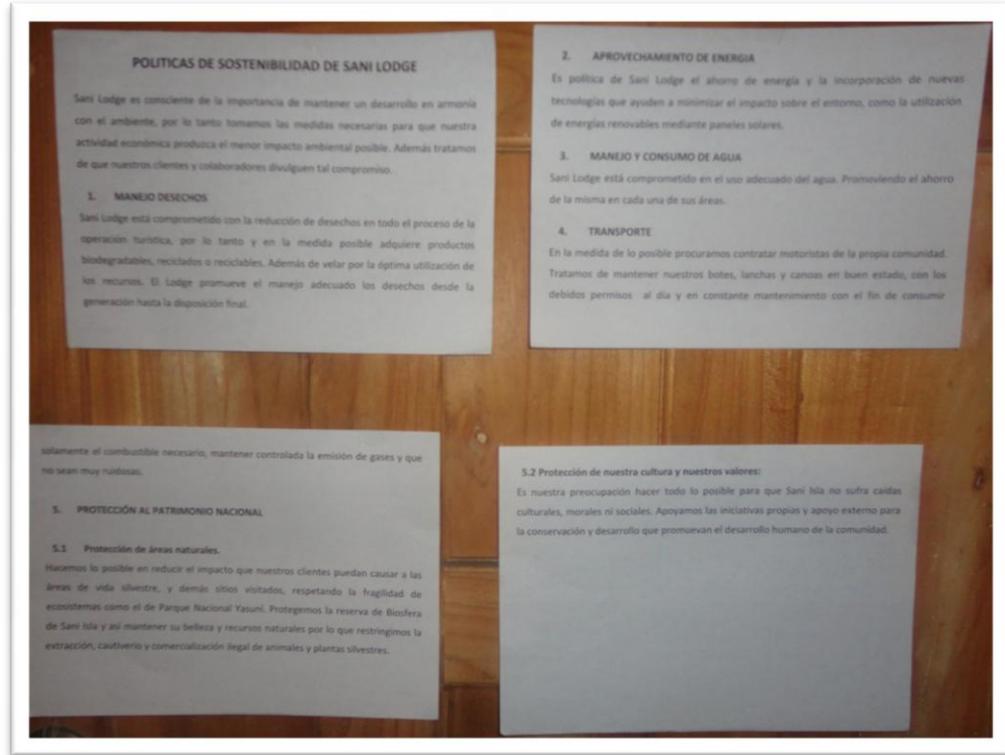
#### d. Selección e Inducción del personal

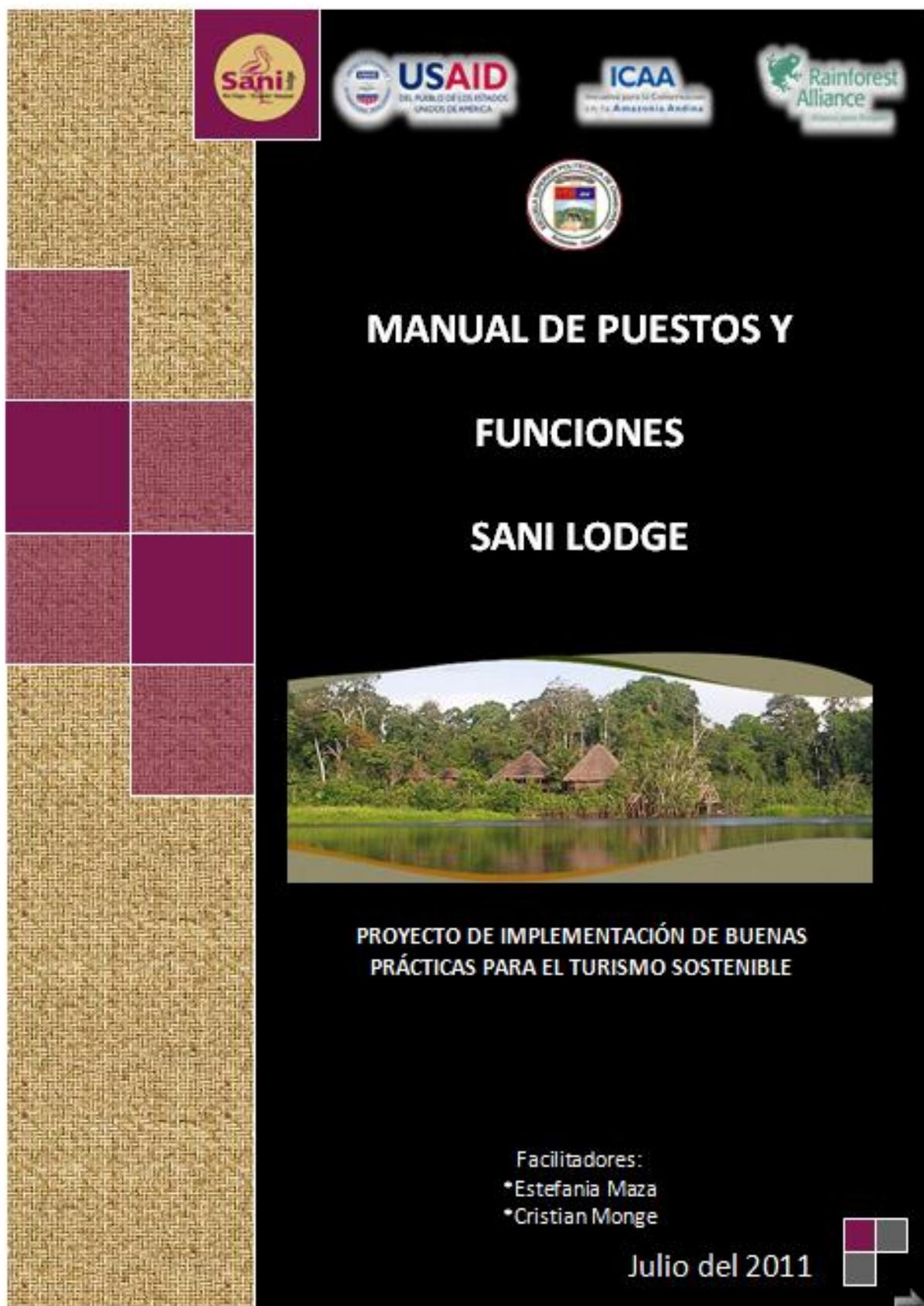
La selección del personal se llevará a cabo mediante procesos estandarizados, junto con programas de inducción y de desarrollo profesional, los cuales garantizan priorizar la contratación de personal de la comunidad y la calidad del servicio ofrecido por Sani Lodge. Los estándares de calidad aplican desde el primer momento en que los clientes o proveedores entran en contacto con el lodge, hasta el final de los servicios y el seguimiento que se da a continuación.



## Anexo N° 14: Políticas publicadas

### *Políticas de sostenibilidad*



**Anexo N° 15: Manual de puestos y funciones**



## MANUAL DE FUNCIONES



### **A. DESCRIPCIÓN DE ÁREAS Y CARGOS**

#### **1. Área de Reservaciones y Ventas**

- ✦ Esta área se dirige al contacto directo, vía correo electrónico, telefónico, o contacto directo con los clientes de Sani Lodge. Dado que la mayoría de nuestros clientes provienen de países de habla inglesa, es primordial que en ambas áreas (Reservaciones y Venta) el personal de la oficina tenga conocimiento de este idioma.
- ✦ Desde la oficina en Quito se hacen las reservaciones correspondientes, según el número de personas y los requerimientos de cada una de ellas. Las reservaciones para alojarse en Sani Lodge van de la mano con las reservaciones y compra de boletos aéreos si nuestros clientes así lo requieren. En el segundo caso, es muy importante que el personal de la oficina de Quito se movilice para la correspondiente compra de boletos aéreos en una agencia de viajes o directamente con la compañía aérea que tiene vuelos con destino al Coca.
- ✦ Las reservaciones de vuelo requieren un monitoreo constante de la reservación, tanto para la emisión de los boletos, cuanto para la compra y entrega para los pasajeros.
- ✦ El trato con el pasajero, nuestro cliente, es uno de los asuntos más importantes, de ello depende su complacencia y conformidad una vez que se encuentre en las instalaciones del Lodge. La oficina de Quito es el aperitivo del cliente y el goce de las actividades que le provee Sani en el sitio mismo, son el complemento perfecto para la satisfacción y agrado de nuestros pasajeros. Por ello, la oficina se convierte en un punto de vital importancia, tanto para el contacto, como para la reserva y permanencia misma de nuestros clientes.



## **2. Área de Operaciones, Logística y Recursos Humanos.**

- La oficina concentra también el área de Logística, Operaciones y Recursos Humanos. Esta área es muy importante pues sirve para el apoyo y fortalecimiento de las actividades que se llevan a cabo en Sani.
- Se encarga de tratar directamente con el personal encargado de la oficina del Coca, como de las actividades a desarrollarse con nuestros clientes. Delega responsabilidades al personal del Coca, así como el personal del Lodge, encarga actividades al personal del Lodge y asigna recursos que pueden ser manejados directamente por el personal de Sani Lodge. Como actividad complementaria monitoreo las responsabilidades del personal de Sani.
- Apoya el manejo organizacional de las oficinas del Coca y de Sani. En Sani ha impulsado y se encuentra fortaleciendo el manejo contable asignado a los encargados del Coca.

## **3. Administración**

La administración funciona en el lodge, y está a su cargo velar por el funcionamiento del lodge y el control del personal.

- Control de hospedaje y tour dentro del Hotel
- Servicio al cliente
- Tesorería
- Manejo de caja chica
- Cuentas por pagar
- Nomina rol de pagos
- Preparación de presupuestos
- Ajuste de presupuestos excedidos
- Control del mantenimiento de infraestructura
- Control del mantenimiento de equipos
- Manejo de personal
- Innovación de servicios en general



#### 4. **Bodega**

Planifica el transporte fluvial del Lodge que trae a los pasajeros desde la ciudad del Coca hasta el muelle a orillas del río Napo. Como personal fundamental de esta área se encuentran los motoristas, que tienen como funciones las siguientes:

- ✿ Revisar diariamente los Motores antes y después de cada operación.
- ✿ Realizar seguimiento del mantenimiento de los Motores.
- ✿ Enviar los pedidos hacia el Administrador con tiempo para que no tenga inconvenientes con la operación.
- ✿ Registrar e informar las movilizaciones diarias con el nombre de la persona y su firma y la cantidad de gasolina para así tener un control mejor de la misma.
- ✿ Mantener informado a la Gerencia sobre cualquier inquietud que haya presentado dentro de la operación o después de la operación.
- ✿ Cuidar los activos fijos de la Empresa.
- ✿ Velar por la organización y buena marcha del Lodge.
- ✿ Cumplir los reglamentos y normas que tiene Sani Lodge.
- ✿ Mantener siempre la buena presentación en el área de Bodega de Napo así como también en las canoas y no solo en los días de operación.
- ✿ Estar pendientes cuando hay desastres naturales, en su tiempo de turno.
- ✿ En caso de no cumplir con los registros e informes pedidos serán sancionados de acuerdo al caso, ya sea con memorándums o económicamente.
- ✿ Coordinar con la Bodega de la ciudad del Coca sobre la logística antes de que lleguen los turistas y sobre cargas de pasajeros de la comunidad.
- ✿ Ningún tipo de embarcaciones se movilizará si no hay una autorización respectiva de la Administración.



- ✿ El Capitán deberá controlar a su ayudante o marinero que siempre este en la punta colaborando a guiar por la ruta exacta para no tener inconvenientes con los pasajeros.
- ✿ Si los comuneros u otras personas desean viajar tendrán que solicitar permiso a los motoristas y bodegueros, quienes autorizaran dependiendo de la carga de los pasajeros turistas y logística.
- ✿ Estar pendiente en caso de emergencia en la comunidad para poder ayudar a los afectados, llevándolos al centro de salud más cercano.
- ✿ Estar pendiente en caso de que un pasajero necesite usar el baño para poder parar en el lugar adecuado.
- ✿ Controlar si cualquier pasajero se para y trata de pasar entre los asientos cuando la canoa este en marcha, ya que corre mucho peligro de que se puede resbalar o que la canoa se pueda virar.
- ✿ Controlar y revisar los chalecos salva vidas antes de que la embarcación salga al Coca. Además chequear que los ponchos de aguas estén completos y secos.
- ✿ Cuadrar y ayudar a los pasajeros en el momento de entrada y salida en la embarcación.
- ✿ Uno de los Motoristas debe estar cuidando o pendiente en la embarcación (no dejar botada la embarcación).
- ✿ Los Capitanes deben presentarse ante el grupo entrante o saliente para así organizar los pasajeros según los asientos.
- ✿ Esperar con anticipación y estar pendientes para poderles ayudar a los pasajeros con las maletas.
- ✿ Controlar a la gente de la comunidad, en el caso de que alguien está llevando bebidas alcohólicas o viajando en estado etílico, pues no podrá viajar. En el caso de no acatar la orden, llamar a la fuerza pública o la Marina.
- ✿ Controlar que la gente de la comunidad no se sienta sobre las maletas de los turistas.



- Los motoristas se encargaran como bodegueros y se turnaran cada uno por una semana, llevarán registro e inventario diario de combustibles y otras cosas existentes en la bodega.
- Estar pendiente de la radio de comunicación por cualquier emergencia del lodge y controlar que la batería esté cargada.

## 5. Área De Cocina Y Restaurante

Esta área prepara los menús y se encarga de todos los procesos y personal de la concina y restaurant. Las funciones del chef son:

- Vigilar estrictamente la limpieza de la cocina, alacena y refrigeradoras
- Revisar el buen estado de los alimentos de la alacena, así como de frutas y verduras
- Revisar que todos los utensilios de cocina que estén en buen estado y limpios
- Vigilar que diariamente se haga hervir agua para el uso de los pasajeros y del personal de Sani.
- Tener lista las comidas de los pasajeros unos 15 minutos antes de la hora señalada

## 6. Área De Alojamiento

Está área vela por el buen estado de las habitaciones, y tiene a su cargo la bodega de menaje e insumos de alojamiento. Las funciones de los camareros son:

- Mantener limpias todas las cabañas de alojamiento de pasajeros, oficina, bar y restaurante, baños, etc.
- Realizar el cambio de la ropa de cama y de baño
- En el área de restaurante los camareros deben tener listo el montaje del comedor 15 minutos antes de las horas de las comidas; estar listos para la atención a los pasajeros cuando estos lleguen de sus caminatas
- Anunciar el menú del día para que los pasajeros tengan conocimiento sobre los alimentos que se van a servir.



## B. MATRICES DE CARGOS LABORES

Las matrices de los cargos labores rotativos se realizarán en función a los siguientes puestos fijos:

<b>MATRIZ DE CARGOS LABORALES PARA EL GERENTE DE LA EMPRESA</b>			
<b>Datos de identificación</b>			
<b>Localización</b>	Gerente		
<b>Nivel de reporte inmediato</b>	Asamblea Comunitaria		
<b>Misión del cargo</b>			
“Gestionar las actividades económicas, administrativas, de personal y de recursos, actuando empresarialmente para la satisfacción del cliente, el crecimiento y la sustentabilidad del negocio. Velar por el cumplimiento de la visión y misión de Sani Lodge “			
<b>Colaboradores directos</b>	<b>Contactos internos</b>	<b>Contactos externos</b>	
Secretaria. Contador	Todo el personal que labora en las oficinas de Quito, Coca y el lodge	Rainforest Alliance MINTUR. Comunidad Sani Isla Municipio del Coca	
<b>Perfil</b>			
<b>Formación Académica</b>	<b>Conocimientos Adicionales</b>	<b>Idiomas necesarios</b>	<b>Nivel de experiencia</b>
Ing. En ecoturismo o	Relaciones humanas.	Mínimo un	1 año



título profesional afín.	Servicio y atención al cliente. PLANDETUR.	idioma extranjero.	
<b>Responsabilidades del cargo</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejercer la representación legal, técnica y económica de la empresa.</li> <li>• Delegación de funciones a las personas capacitadas para realizarlas.</li> <li>• Establecimiento de las pautas y actuación para cada área operativa.</li> <li>• Planificación del trabajo y elección de los procedimientos a seguir.</li> <li>• Control de todas y cada una de las áreas en que se divide el establecimiento.</li> <li>• Control y coordinación de la comunicación interna de la empresa.</li> <li>• Establecimiento de políticas e incentivos.</li> <li>• Aportación de nuevas ideas y soluciones.</li> <li>• Establecimiento de políticas empresariales.</li> </ul>			
<b>Condiciones de trabajo</b>			
<p>“Desarrolla sus labores en condiciones agradables, en oficina con adecuada ventilación e iluminación y equipamiento. Las funciones del cargo requieren de desplazamiento y movilizaciones dentro y fuera de la provincia.”</p>			
<b>Perfil de competencias</b>			
<b>1. Compromiso</b>			
<b>Atributo</b>	<b>Nivel requerido</b>		
<b>Lealtad</b>	Ser un ejemplo y modelo de compromiso organizacional, exigir compromiso y responsabilidad de todos los empleados de las oficinas y del Lodge, promoviendo y		



	definiendo directrices y normas de respeto, colaboración y participación.
<b>Respeto</b>	Mantener un clima de tolerancia, apertura y respeto en toda la organización, define las normas y principios a seguir.
<b>2. Trabajo en equipo</b>	
<b>Atributo</b>	<b>Nivel requerido</b>
<b>Cooperación</b>	Comparte, propone y/o aprueba planes y programas relacionados al mejoramiento de la colaboración e integración de las áreas conformados por los empleados de la empresa.
<b>Sinergia</b>	Capacidad para trabajar con los empleados para lograr la movilización de toda la empresa hacia cambios que garanticen el éxito estratégico.
<b>3. Integridad</b>	
<b>Atributo</b>	<b>Nivel requerido</b>
<b>Ética</b>	Actuar con una conducta intachable, transmitiendo y promoviendo sólidos fundamentos morales y de respetabilidad hacia su equipo de trabajo.
<b>Moral</b>	Ser modelo y exigir el cumplimiento de normas morales y de respetabilidad de todos los colaboradores de la empresa, definir las normas de actuación y comportamientos generales.
<b>Profesionalismo</b>	Cumplir y transmitir iniciativa, participación e innovación,



	velar por la calidad y eficiencia en la ejecución de las actividades.
<b>Respeto a la institucionalidad</b>	Definir las normas y políticas de la empresa asegurando el cumplimiento de leyes y reglamento local y nacional que promueve el desarrollo sostenible estableciendo planes de acción e innovación.
<b>4. Orientación a la oferta y demanda</b>	
<b>Atributo</b>	<b>Nivel requerido</b>
<b>Énfasis en el servicio y cliente.</b>	Entender y satisfacer las necesidades de los clientes. Cumplir con los objetivos y estrategias de mercado. Comprender la cadena de valor y las necesidades a largo plazo de los visitantes.
<b>Cumplimiento compromisos</b>	Definir y aprobar alianzas estratégicas, compromisos y acuerdos organizacionales, verifique el cumplimiento y alcance de resultados.
<b>5. Liderazgo</b>	
<b>Atributo</b>	<b>Nivel requerido</b>
<b>Desarrollo del personal</b>	Aprobar programas de capacitación, y desarrollo de competencias.
<b>Conducción efectiva de equipo</b>	A través del ejemplo inspira a los miembros de la empresa a que busquen la excelencia de todas las actividades, enfatizando en la alineación estratégica organizacional.
<b>Visión de largo plazo</b>	Visualizar oportunidades, amenazas y en base a ello



	desarrollar planes estratégicos, creando nuevas formas de afrontar con éxito los desafíos.
--	--------------------------------------------------------------------------------------------

MATRIZ DE CARGOS LABORALES PARA EL CONTADOR DE LA EMPRESA			
Datos de identificación			
Localización	Contador		
Nivel de reporte inmediato	Gerente		
Misión del cargo			
“Ser responsable del registro y control contable de las operaciones que se realizan en la empresa, para satisfacer los requerimientos y necesidades de la comunidad”.			
Colaboradores directos	Contactos internos	Contactos externos	
Gerente	Todo el personal que labora en la empresa	Rainforest Alliance Comunidad Sani Isla Municipio del Coca Comunidad Sani Isla Municipio del Coca	
Perfil			
Formación Académica	Conocimientos Adicionales	Idiomas necesarios	Nivel de experiencia
Ingeniero en	Gestión.	Mínimo un	1 año de



administración de empresas, licenciado en contabilidad,.	Relaciones humanas. Utilitarios informáticos	idioma extranjero.	experiencia en funciones similares.
<b>Responsabilidades del cargo</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar los registros contables (ingresos y egresos).</li> <li>• Realizar los estados financieros.</li> <li>• Pagar sueldos.</li> <li>• Llevar un sistema contable y crear un manual de cuentas acorde a la actividad de la empresa.</li> <li>• Determinación de las condiciones comerciales de cobro y pago relacionadas con el porcentaje de operaciones que se dará al crédito y al contado.</li> <li>• Declaración y pago de impuestos.</li> <li>• Generación de informes.</li> <li>• Llevar un inventario actualizado de todos los bienes, valores y obligaciones de la empresa.</li> <li>• Llevar en forma ordenada recibos, facturas, notas de venta y todo comprobante que justifique un pago.</li> <li>• Llevar un proceso contable, que le ayudará para el manejo económico del Lodge.</li> </ul>			
<b>Condiciones de trabajo</b>			
<p>“Desarrolla sus labores en condiciones agradables, en oficina con adecuada ventilación e iluminación y equipamiento. Las funciones del cargo requieren de</p>			



desplazamiento y movilizaciones dentro y fuera de la provincia.”	
Perfil de competencias	
1. Compromiso	
Atributo	<b>Nivel requerido</b>
Lealtad	Transmitir y promover el compromiso con sus funciones y para con la empresa, su área y actividades en todo momento.
Respeto	Promover la tolerancia, apertura y respeto en su labor, verificando el cumplimiento de normas, participación y principios organizacionales.
2. Trabajo en equipo	
Atributo	<b>Nivel requerido</b>
Cooperación	Transmitir unidad organizacional, preocupándose de desarrollar valores compartidos y objetivos comunes, para poder alcanzar los resultados esperados.
Sinergia	Tener la habilidad de aprovechar todo el potencial de las personas, para alcanzar los resultados esperados del área y/o la empresa.
3. Integridad	
Atributo	<b>Nivel requerido</b>
Ética	Actuar con una conducta intachable, transmitiendo y promoviendo sólidos fundamentos morales y de respetabilidad hacia su equipo de trabajo.



Moral	Ser modelo y exigir el cumplimiento de normas morales y de respetabilidad de todos los colaboradores de la empresa, definir las normas de actuación y comportamientos generales.
Profesionalismo	Velar por la calidad y eficiencia en la ejecución de las actividades, servir de referencia y consulta para todos los miembros de la empresa.
Respeto a la institucionalidad	Cumplir las normas y políticas de la empresa, establecer políticas de mejora para las mismas.
<b>4. Orientación a la oferta y demanda</b>	
Atributo	<b>Nivel requerido</b>
Énfasis en el servicio y cliente.	Entender y satisfacer las necesidades de los clientes. Cumplir con los objetivos y estrategias de mercado. Comprender la cadena de valor y las necesidades a largo plazo de los visitantes.
Cumplimiento compromisos	Definir y aprobar alianzas estratégicas, compromisos y acuerdos organizacionales, verifique el cumplimiento y alcance de resultados.
<b>5. Liderazgo</b>	
Atributo	<b>Nivel requerido</b>
Desarrollo del personal	Participar y ayudar a la gestión de programas de capacitación y/o desarrollo de competencias, valores que influyan en toda la organización. Desarrollando habilidades



	en el equipo ejecutivo para el logro de metas empresariales.
Conducción efectiva de equipo	A través del ejemplo inspira a los miembros de la empresa a que busquen la excelencia de todas las actividades, enfatizando en la alineación estratégica organizacional.
Visión de largo plazo	Visualizar oportunidades, amenazas y en base a ello desarrollar planes estratégicos, creando nuevas formas de afrontar con éxito los desafíos.

### MATRIZ DE CARGOS LABORALES PARA EL GUÍA DE LA EMPRESA

#### Datos de identificación

<b>Localización</b>	Guía
<b>Nivel de reporte inmediato</b>	Gerente

#### Misión del cargo

“Conducir al visitante por las distintas áreas del Lodge, brindar información técnica especializada sobre el patrimonio Natural y Cultural que posee la comunidad y el Lodge”.

<b>Colaboradores directos</b>	<b>Contactos internos</b>	<b>Contactos externos</b>
Gerente.	Todo el personal que labora en la empresa	MINTUR.

#### Perfil



<b>Formación Académica</b>	<b>Conocimientos Adicionales</b>	<b>Idiomas necesarios</b>	<b>Nivel de experiencia</b>
	Conocimientos en materia turística principalmente con lo que está relacionado con su cargo	Mínimo dos idiomas	
<b>Responsabilidades del cargo</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar el trabajo</li> <li>• Deben ajustarse a los requerimientos de los pasajeros y acompañarlos durante sus salidas con actitud cordial y amable</li> <li>• Llevar siempre un botiquín de primeros auxilios y estar preparado a actuar en caso de emergencia</li> <li>• Interpretar a los visitantes sobre la cultura costumbres y forma de vida cotidiana de de los pobladores del sector</li> <li>• En caso de salir a pescar responsabilizarse por el uso de la canoa y sus instrumentos</li> <li>• Realizar el guión interpretativo.</li> <li>• Asegurar la satisfacción del visitante.</li> <li>• Cuidar de la apariencia personal y postura profesional.</li> <li>• Promover la importancia de la conservación de los recursos naturales y culturales de la zona</li> </ul>			
<b>Condiciones de trabajo</b>			
"Desarrolla sus labores en condiciones agradable, las funciones del cargo requieren			



de desplazamiento y movilizaciones dentro y fuera de la provincia.”	
<b>Perfil de competencias</b>	
<b>1. Compromiso</b>	
<b>Atributo</b>	<b>Nivel requerido</b>
<b>Lealtad</b>	Ser un ejemplo y modelo de compromiso organizacional.
<b>Respeto</b>	Mantener un clima de tolerancia, apertura y respeto en toda la organización.
<b>2. Trabajo en equipo</b>	
<b>Atributo</b>	<b>Nivel requerido</b>
<b>Cooperación</b>	Tener la habilidad para trabajar de forma entusiasta y proactiva, respetando las diferencias personales.
<b>Sinergia</b>	Mostrar habilidad de trabajo en equipo por un objetivo en común, participar y apoyar direccionando esfuerzos y el de sus colaboradores hacia la consecución de objetivos y metas
<b>3. Integridad</b>	
<b>Atributo</b>	<b>Nivel requerido</b>
<b>Ética</b>	Actuar con una conducta intachable, transmitiendo y promoviendo sólidos fundamentos morales y de respetabilidad hacia su equipo de trabajo.
<b>Moral</b>	Ser modelo y exigir el cumplimiento de normas morales y de respetabilidad de todos los colaboradores de la empresa.
<b>Profesionalismo</b>	Cumplir con los procedimientos y normas de la empresa,



	demostrar una actitud responsable, puntual y transmitir conocimientos, solvencia y seguridad en las funciones que desempeña.
<b>Respeto a la institucionalidad</b>	Cumplir con las normas y políticas de la empresa, establecer propuestas de mejora para las mismas.
<b>4. Liderazgo</b>	
<b>Atributo</b>	<b>Nivel requerido</b>
<b>Desarrollo del personal</b>	Mostrar profesionalismos por mejorar y desarrollar las competencias de su área de trabajo, compartir su experiencia y conocimiento .
<b>Conducción efectiva de equipo</b>	Entender las metas definidas por su reporte inmediato y entregar los resultados de las actividades dentro de los plazos establecidos.
<b>Visión de largo plazo</b>	Visualizar oportunidades, amenazas y en base a ello desarrollar planes estratégicos, creando nuevas formas de afrontar con éxito los desafíos.

### **C. BENEFICIOS E INCENTIVOS**

- ✿ A más de las retribuciones que los empleados reciben por la prestación de sus servicios obtienen beneficios, bonificaciones e incentivos los cuales serán otorgados por criterio y decisión de los directivos.
- ✿ Afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- ✿ Prestamos que pueden ser otorgados por el empleador



- Compensación de días de descanso de los fines de semana y o festivos, en otros días de la semana, cuando el trabajador de manera extraordinaria prestare sus servicios en días de descanso obligatoria.
- Los trabajadores del lodge tienen derecho a tener alimentación diaria durante los días que correspondan a sus labores.
- Pedir permiso para realizar salidas a sus hogares.

**C. EVALUACIÓN DEL PERSONAL**

**SANI LODGE**

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

Nombre		Cargo								
Departamento		Jefe Inmediato								
Fecha		Fecha última Evaluación								
<b>Instrucciones</b> Evalúe al empleado en el cargo que desempeña actualmente. Encierre dentro de un círculo el punto situado arriba en la línea horizontal que expresa el juicio global que mejor lo describa en cada cualidad. El cuidado y objetividad con que efectúe la evaluación determinarán la utilidad de ésta para usted, el empleado y la empresa.		Considere el desempeño laboral del empleado desde la última evaluación y marque con un "√" si ha desmejorado, si ha permanecido estable o si ha mejorado en las cualidades enumeradas a la izquierda					No olvide marcar en la casilla correspondiente.	Ha Mejorado	Ha cambiado poco o nada	Ha desmejorado
Conocimiento del Trabajo. Considere el conocimiento del empleado con la experiencia, educación general, adiestramiento especializado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Observaciones			
CANTIDAD DE TRABAJO. Considere el volumen de trabajo producido en condiciones normales. Pase por alto los errores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Observaciones			
CALIDAD DE TRABAJO. Considere la pulcritud y seguridad de los resultados, sin atender e. volumen o cantidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Observaciones			



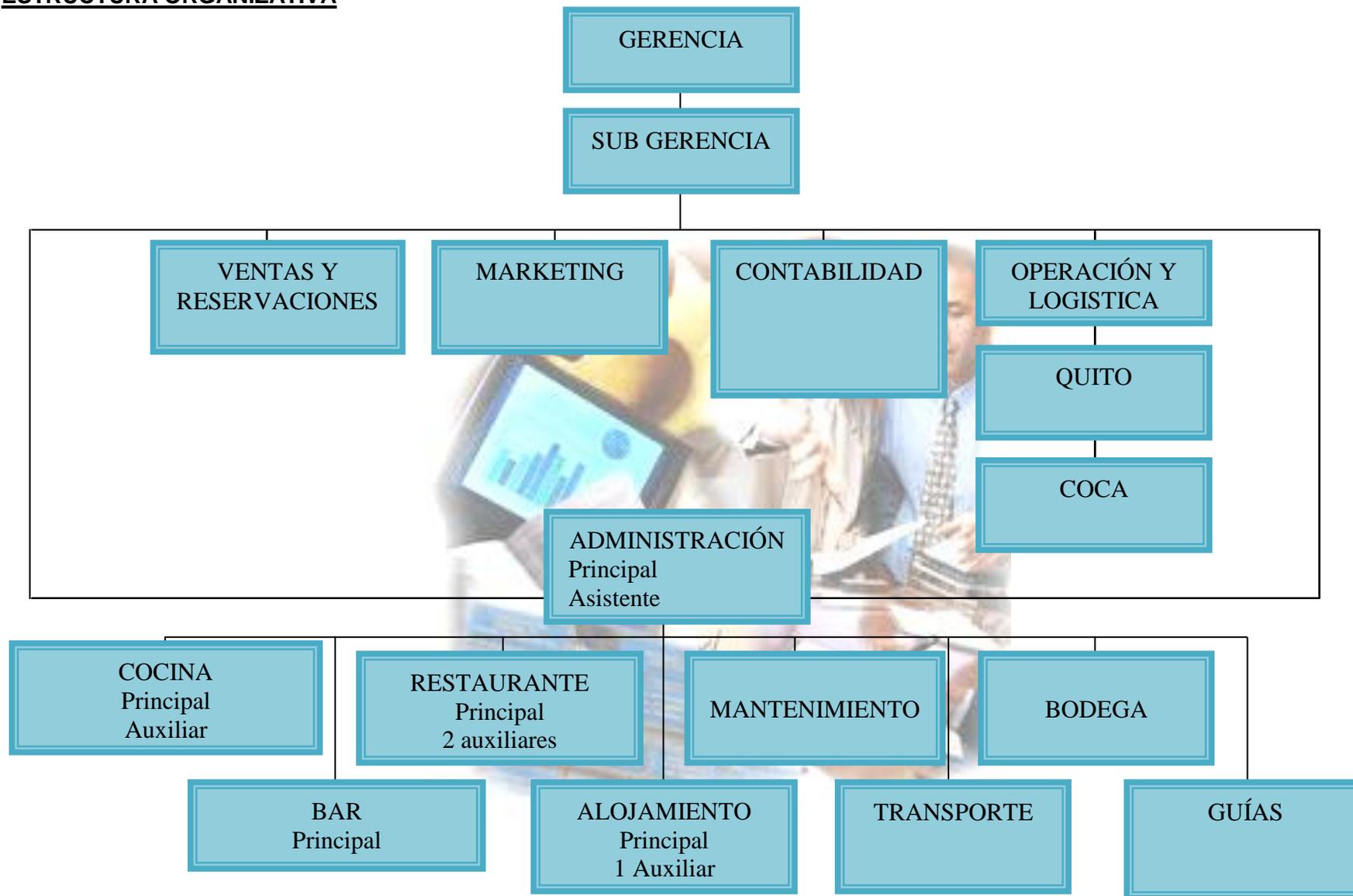
	●	●	●	●	●			
<b>INICIATIVA</b> Considere la tendencia a contribuir, desarrollar y realizar nuevas ideas y nuevos métodos	Su iniciativa repercute en frecuente ahorro de tiempo y dinero.	Muy emprendedor	Muestra iniciativa esporádicamente	Rara vez muestra iniciativa	Necesita ayudas y asesorías constantes	<b>Observaciones</b>		
<b>COOPERACIÓN</b> Considere la manera de manejar las relaciones de apoyo y ayuda con su equipo de trabajo.	Se excede en sus esfuerzos para colaborar. No repara por el tiempo ni por lo que tiene que hacer	Se lleva bien con los demás. Atiende una solicitud de colaboración	Solo se limita a sus funciones. No colabora en asuntos adicionales cuando se le solicita	Se muestra renuente	Coopera muy poco. No se cuenta con su ayuda	<b>Observaciones</b>		
<b>JUICIO Y SENTIDO COMÚN.</b> Hace razonamientos inteligentes, toma decisiones lógicas.	Piensa rápida y lógicamente. Se destaca.	Su pensamiento suele ser lógico.	Bastante digno de confianza	Tiende a ser ilógico	Deficiente, poco digno de confianza	<b>Observaciones</b>		
<b>CAPACIDAD PARA APRENDER NUEVAS TAREAS.</b> Considere la velocidad con que el empleado domina nuevos procedimientos y capta las explicaciones y para retener estos conocimientos	Muy rápido para aprender y adaptarse a nuevas situaciones	Aprende pronto, recuerda las instrucciones	Necesidad promedio	Necesidad de muchas instrucciones	Muy lento en asimilar. Memoria insuficiente	<b>Observaciones</b>		
<b>Instrucciones</b>								
Con base en la evaluación realizada por usted anteriormente, conteste las siguientes preguntas con sus propias palabras								
Es idóneo el empleado para el tipo de trabajo realizado? ( si su respuesta es negativa, por favor explique el por qué no)						Si	No	
<b>Qué aportaciones ha hecho el empleado a la empresa, departamento o sección?</b>								
<b>En qué aspectos opina usted que debe mejorar el empleado?</b>								
<b>Escriba aquí los comentarios adicionales de carácter positivo o negativo que a su juicio no hayan sido incluidos.</b>								



A pesar de haber tenido errores su empleado, cuál cree usted que sería la				
Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
Observaciones:				
Evaluado por:	Nombre y firma	Firma del Evaluado		
Cargo				
Observaciones del evaluado. Firma, cédula y fecha.				



**D. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**





## E. MANUAL DE INDUCCIÓN A LA ORGANIZACIÓN



### 1. Propósito y estructura de la organización

#### a. Misión de la organización

Somos un ecolodge comunitario manejado por la comunidad Sani Isla que realiza sus actividades turísticas en un territorio de 7 000 has de las 37 000 Has que constituye la comunidad. Hacemos turismo comunitario natural y cultural, ofertando paquetes de excursión para avistamiento de flora y fauna, con visitas a la comunidad. Ofrecemos servicios de alimentación, alojamiento en cabañas construidas con materiales de la zona, transporte fluvial del Coca al Lodge y guías nativos. Trabajamos para el desarrollo económico y social, generando fuentes de empleo para la comunidad, cooperando con las comunidades kichwas vecinas, a la vez que protegemos y conservamos el territorio de Sani Isla. Lo hacemos con la participación activa de la comunidad y apoyo externo, respetando las normas y principios de la legislación ecuatoriana y la comunidad.

#### b. Historia de la organización

Sani Lodge es una empresa eco turística y está directamente ligada a la Comunidad Sani Isla, quien es su propietaria y quienes manejan al 100% la empresa y sus labores.

Al final de la década de los 90 comienza a ejecutarse el proyecto, terminando así su construcción a inicios del año 2000 pero, en años posteriores se realizaron ampliaciones en la infraestructura de lugar para captar y satisfacer una mayor demanda turística siendo así que, el 31 de diciembre del mismo año se recibió al primer visitante, luego de lo cual se dio el primer paso para comenzar con los trámites y así constituirse en un centro de turismo comunitario.

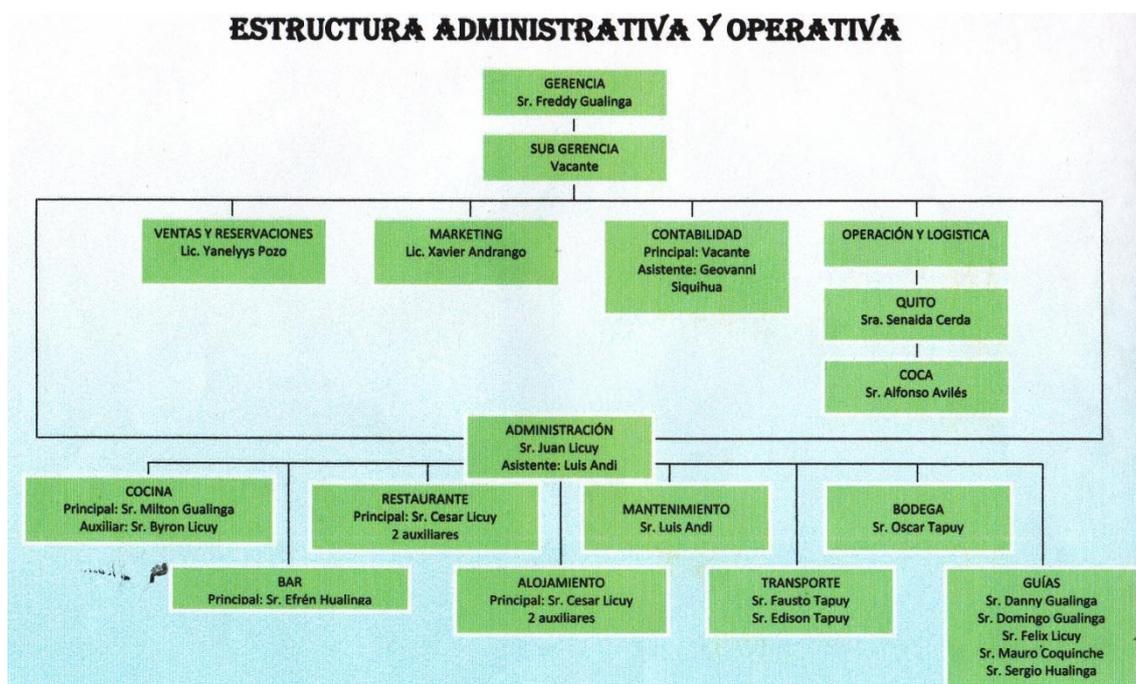


Desde su construcción y comienzos de funcionamiento la mayoría de los miembros de la comunidad han trabajado en el Lodge, y esto está ayudando a conservar y preservar la tierra alrededor de ellos, con una explotación mínima de los recursos naturales y un aprovechamiento máximo del turismo. El Lodge permite a los miembros de la comunidad crear y sostener su modo de vida sin necesidad de grandes migraciones de sus miembros al exterior. Mediante Sani Lodge las mujeres tienen la oportunidad de vender sus artesanías, preservando las artes. Actualmente se buscan formas para que el idioma quichua y la danza se sigan enseñando a los jóvenes miembros de la comunidad. Mediante las visitas a las casas nativas de los miembros de la comunidad (generalmente de los guías comuneros), los turistas participan de manera directa y aprenden de la cultura quichua amazónica, como la pintura con achiote, el uso de cerbatanas, aprendiendo de las bebidas y las comidas tradicionales. Además, los turistas se interesan en debates sobre las plantas medicinales, la interpretación de los sueños y la curación.

Se crea una maravillosa interacción entre el mundo nuevo y el viejo, que inspira a la comunidad para continuar con sus antiguas tradiciones y a seguir preservando la selva para otros así como ellos mismos. Todo el personal que labora en el hotel pertenece a la comunidad quichua, y tienen un sistema de trabajo rotativo para permitir beneficios entre ellos y oportunidades importantes. En este sistema rotativo alrededor de 60 personas trabajan directamente en el Lodge cada año. Indirectamente, Sani Lodge facilita que otros miembros de la comunidad sean pagados por trabajos como diseñar y pintar canoas y remos, edificaciones, y vendiendo sus joyas y bolsas hechas a mano (que están hechas además de materiales reciclados). El éxito del Lodge también crea un ambiente positivo para otros negocios y proyectos pues da una sensación de comodidad y confianza en el trabajo con los quichuas en Sani, y crea una plataforma de adelanto. La mayoría de los miembros de la comunidad no están entrenados en habilidades del negocio moderno y con las rotaciones quichuas personas de todas las edades vienen al Lodge y adquieren nuevas habilidades, e interactúan con los turistas. Ellos practican el idioma inglés, y aprenden mientras trabajaba.



- c. Organigrama (mostrando las líneas de autoridad que incluyen a todo el personal) Grados y niveles



- d. Descripciones cortas de las funciones del personal clave.

### Administrador

- Responsible de administrar el personal del Lodge; vigilar el buen servicio a los clientes por parte del personal y además supervisar el buen manejo de todas las instalaciones del Lodge y las oficinas de Coca y Quito.

### Coordinador

- Su deber es cumplir y hacer cumplir todas las obligaciones, responsabilidades y prohibiciones del reglamento interno de Sani Lodge

### Jefe de cocina



- ✿ Vigilar estrictamente la limpieza de la cocina, alacena y refrigeradoras
- ✿ Revisar el buen estado de los alimentos de la alacena, así como de frutas y verduras
- ✿ Revisar que todos los utensilios de cocina que estén en buen estado y limpios
- ✿ Vigilar que diariamente se haga hervir agua para el uso de los pasajeros y del personal de Sani.
- ✿ Tener lista las comidas de los pasajeros unos 15 minutos antes de la hora señalada

### **Camareros**

- ✿ Mantener limpias todas las cabañas de alojamiento de pasajeros, oficina, bar y restaurante, baños, etc.
- ✿ Realizar el cambio de la ropa de cama y de baño
- ✿ En el área de restaurante los camareros deben tener listo el montaje del comedor 15 minutos antes de las horas de las comidas; estar listos para la atención a los pasajeros cuando estos lleguen de sus caminatas
- ✿ Anunciar el menú del día para que los pasajeros tengan conocimiento sobre los alimentos que se van a servir.

### **Área de reservaciones y ventas**

- ✿ Esta área se encarga del contacto directo como vía correo electrónico, telefónico, o contacto directo con los clientes de Sani Lodge; en caso de ser necesario el personal de la oficina en Quito debe movilizarse para la compra de boletos aéreos.

### **Área de Operaciones, logística y recursos humanos**

- ✿ Esta área se encarga de tratar directamente con el personal encargado de la oficina en el cantón Coca, así como el de las instalaciones del Lodge.
- ✿ Debe informar sobre las actividades a desarrollarse con los clientes
- ✿ Delegar responsabilidades al personal del Coca y al personal del Lodge



- ✿ Asignar recursos que pueden ser manejados directamente por el personal de Sani Lodge
- ✿ Monitorear las responsabilidades del personal de Sani
- ✿ Apoyar el manejo organizacional de las oficinas del Coca y del Lodge.

### **Guías bilingües**

- ✿ Deben ajustarse a los requerimientos de los pasajeros y acompañarlos durante sus salidas con actitud cordial y amable
- ✿ Llevar siempre un botiquín de primeros auxilios y estar preparado a actuar en caso de emergencia
- ✿ Interpretar a los visitantes sobre la cultura costumbres y forma de vida cotidiana de de los pobladores del sector
- ✿ En caso de salir a pescar responsabilizarse por el uso de la canoa y sus instrumentos

### **Motorista**

- ✿ Velar por el cuidado de los motores, planchas y canoas incluido todo el material de utilería que les pertenezca.
- ✿ Tener los motores en perfectas condiciones.
- ✿ Realizar chequeos de mantenimiento mensual o trimestral de los motores
- ✿ Mantener el registro de control de mantenimiento y consumo de combustible de los motores.

## **2. Normas de personal**

### **• Permisos**

Es un derecho de los trabajadores pedir permiso en caso necesario y justificado.



- **Horarios de trabajo**

Se realizarán 20 días de trabajo y 8 días de descanso. El horario para empleados eventuales se ajusta a las necesidades del lodge.

Los motoristas se ajustarán a un horario de trabajo de 8 horas. Sin embargo, los motoristas, deben ajustarse a los requerimientos de logística con los pasajeros y las necesidades de Sani Lodge.

En el caso de los bombuleros es de 8 horas. Sin embargo, deben ajustarse a los requerimientos de logística con los pasajeros y las necesidades de Sani Lodge.

Las actividades en Quito se desarrollan con un horario establecido de lunes a viernes, de 9am a 5pm sin interrupciones, e incluyen sábados domingos y días feriados si así lo requiere las necesidades de una hostería

- **Políticas de gastos de viaje y cuentas de gastos**

Para el caso de los empleados de Quito, en casos que de viaje por cuestiones de trabajo, será cubierto su transporte en avión.

- **Normas para manejo de quejas y reclamos y normas de despido**

- a. Cualquier delito o daño realizado en contra de la Hostería Sani Lodge será sancionado severamente por la comuna, con multas de hasta 1000 dólares, despido inmediato de trabajo. Por ejemplo: Por malversación, sustracción, abuso de confianza y/o robo de dinero, bienes, u tencillos, herramientas, etc, de la Hostería Sani Lodge
- b. Permitir por acción u omisión que se defrauden los fondos de la hostería.
- c. Calumnias sin prueba alguna en contra de los empleados de Sani Lodge.



- d. Por entregar documentos, valores o información confidencial a terceros con fines mal intencionales.
- e. Cazar en las áreas intangibles.
- f. Por hacer hechicerías en contra de la hostería.
- g. Acoso sexual, insinuación romántica o comportamiento embarazoso y fuera de los reglamentos profesionales a los visitantes o personal de Sani Lodge.
- h. Por invitar a particulares a cazar en el área de Sani Lodge.

Nota: este reglamento y multas serán aplicadas a todo el personal tanto de planta, como eventuales de Sani Lodge, en cualquiera de las áreas de trabajo y lugar.

**i. Robo a los pasajeros.**

Despido y se aplicara la Ley de acuerdo al Código Penal de la Republica del Ecuador

**j. Personal en estado étílico**

Despido inmediato y no podrá presentar solicitud de trabajar en la hostería por un lapso de dos años (dependiendo de la gravedad del caso)

**k. Atrasos canoas**

Primera vez – multa de medio salario

Segunda vez – multa de un salario mensual

Tercera vez – despido



### **I. Abandono del trabajo**

Después de tres días de falta al trabajo sin justificación alguna, estará despedido inmediatamente. Abandonos repentinos se consideran como abandono del trabajo permanente, reteniéndose el cincuenta por ciento (50%) del salario.

### **3. Procedimientos administrativos**

- **Compras (requisiciones, órdenes de compra, etc.)**

Todas la compras que se hacen deben ser aprobadas o encargadas desde la oficina de quito.





## Anexo N° 17: Código de conducta para turistas y personal



### **CÓDIGO DE CONDUCTA DEL PERSONAL** **HACIA EL TURISTA Y ENTRE SI**



Las siguientes normas de comportamiento pretenden regular la conducta del personal hacia el turista y su interrelación. Sani Lodge agradece cumplir con las siguientes reglas:

#### **Personal**

- ✿ Deberán atender las necesidades del visitante con prontitud y amabilidad.
- ✿ Deberán mantenerse fuera de las áreas destinadas para el descanso de los visitantes, excepto cuando sean requeridos.
- ✿ Deberán realizar las labores de limpieza y mantenimiento del establecimiento, sin molestar al visitante (Seguir manuales de procedimientos).
- ✿ Deben abstenerse de ingerir bebidas alcohólicas u otras sustancias que le impidan su correcto desenvolvimiento.
- ✿ Deberán ser respetuosos con el visitante.
- ✿ Deberán ser separados de su trabajo en el caso de que tengan comportamientos groseros, o de acoso sexual hacia los visitantes.
- ✿ Deberán tener una limpieza personal permanente
- ✿ Deberán tener presente ciertos patrones culturales de los visitantes y respetarlos.
- ✿ Deben evitar gritos, y comportamientos exagerados que puedan molestar al visitante.
- ✿ No pedir regalos a los turistas
- ✿ No tomar las pertenencias de los turistas.

#### **Entre el personal**

- ✿ Debe mantener un trato amable entre sí.
- ✿ Debe mantener conductas decentes entre si y que no incomoden a los turistas.
- ✿ Debe trabajar en conjunto y de manera coordinada.
- ✿ No debe ingerir bebidas alcohólicas ni drogas en su horario de trabajo ni horas libres en las que se encuentren dentro del lodge.
- ✿ No debe fumar en las instalaciones o sitios que molesten a los visitantes.
- ✿ Deberá abstenerse de utilizar aquellas áreas destinadas a los visitantes.
- ✿ Deben evitar reuniones sociales y fiestas que molesten a los visitantes.
- ✿ Deberá ser separado de su trabajo en el caso de que tengan comportamientos impropios o de acoso sexual hacia sus compañeros/as.



**Anexo N° 18: Diseño de credenciales**





**Anexo N° 20: Neveras y congeladores**



**Anexo N° 21: Informe de capacitación en principios de sostenibilidad****INFORME DE CAPACITACIÓN**

1. **Tema:** Turismo Sostenible y Buenas prácticas
2. **Grupo:** Personal de Sani Lodge y representantes de la comunidad Sani Isla
3. **Fecha:** 16-05-2011
4. **Lugar:** Instalaciones de Sani Lodge

**5. Agenda de capacitación**

ELEMENTO	ASUNTO	RESPONSABLE	TIPO	HORA	TIEMPO
<b>APERTURA</b>	Presentación de los capacitadores. Bienvenida. Ronda de presentaciones	Cristian Monge	Introdutoria	14:30	15 m.
<b>EXPLICACIÓN DEL PROCESO</b>	Propósito de la reunión. Revisión de la agenda propuesta Acuerdos básicos Regla para la toma de decisiones Roles de proceso	Estefanía Maza	Introdutoria.	14:45	45 m
<b>TEMAS A TRATAR</b>	TURISMO SOSTENIBLE	Cristian Monge	Conferencia	15:00	60 m (1 h)
	BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE	Estefanía Maza	Conferencia	16:00	60 m (1 h)
<b>ANUNCIOS</b>	Varios	Estefanía Maza		17:00	5 m
<b>DESCANSO</b>	Refrigerio	Sani Lodge	Receso	17:05	15 m
<b>TEMAS A TRATAR</b>	Trabajo en grupo Exposición y Preguntas.	Estefanía Maza	Discusión.	17:20	40 m
<b>SEGUIMIENTO</b>	Lista de posibles acuerdos.	Cristian Monge	Decision	18:00	15 m
<b>CIERRE</b>	Evaluación. Agradecimiento y Despedida	Estefanía Maza.	Clausura.	18:15	15 m
<b>TOTAL</b>					<b>3h,45m</b>

**6. Desarrollo del tema**

<p><b>TURISMO SOSTENIBLE</b>          Qué es turismo?, Importancia del turismo, Turismo de masas, Impactos, Sistema Turístico, Ventajas comparativas del Turismo comunitario y el Desarrollo social, La sostenibilidad, Turismo sostenible, Beneficios del Turismo sostenible, Producto turístico, Objetivos del Milenio.</p>	<p><b>BUENAS PRÁCTICAS:</b>          Ámbito Ambiental, Sociocultural, Empresarial. Aplicación de buenas prácticas en el lodge.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**7. Registro fotográfico**

*Presentación, exposición de los tópicos y trabajo en grupo*



## 8. Registro de asistencia

Ficha de registro, página 1



Taller de Asistencia Técnica Buenas Prácticas en Turismo para Comunidades  
Iniciativa para la Conservación en la Amazonia Andino -ICAA

Fecha:

Lugar:

### LISTA DE PARTICIPANTES

N.	Nombre	País de Residencia	Nombre de la Organización o Empresa del Participante	Teléfono Celular	Dirección	Tipo de Organización Privada / Comunitaria	Nombre de la Etnia Amazónica / Grupo Indígena del Participante	M	F	Firma
1	Gustinga Milton	Ecuador	Sani Isla	—	Sani Isla	Comunitaria	Kichwa	✓		
2	Alex Andy	Ecuador	Sani Isla	—	Sani Isla	Comunitaria	Kichwa	✓		
3	Efraín Huaringa	Ecuador	Sani Isla	095253542	Sani Isla	Comunitaria	Kichwa	✓		
4	Oliver Lizay	Ecuador	Sani Isla	093569936	Sani Isla	Comunitaria	Kichwa	✓		
5	Donny Guaringa	Ecuador	Sani Isla	—	Oca	Comunitaria	Kichwa	✓		
6	Ihon Alvarado	Ecuador	Sani Isla	—	Sani Isla	Comunitaria	Kichwa	✓		
7	Luis Dora	Ecuador	Sani Isla	—	Sani Isla	Comunitaria	Kichwa	✓		

**Anexo N° 22: Solicitud para cursos de primeros auxilios**

## Anexo N° 23: Plan de emergencias



### **A. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad es una preocupación latente dentro de la gestión empresarial la seguridad industrial de los empleados en la ejecución de sus actividades y dentro de aquello la previsión y coordinación de actuación antes situaciones de emergencia que una vez materializadas pueden reducir a nada todos los proyectos y esfuerzos de las empresas.

Bajo este contexto es necesario que Sani Lodge desarrolle la capacidad de actuación rápida y precisa frente a tales situaciones de peligro diseñando e implantando de forma efectiva un Plan de Emergencia.

Disponer de un plan de emergencia permite garantizar, ante una potencial situación de emergencia, el necesario nivel de seguridad de las personas que trabajan en el lodge, de las instalaciones y del medio ambiente y, además, porque se responde así de forma eficiente a las exigencias legales y normativas que existen al respecto.

### **B. OBJETIVO**

1. Identificar factores de riesgo
2. Establecer el procedimiento para cada uno de los riesgos identificados en caso de emergencias.
3. Implantar un plan de evacuación
4. Instituir procesos y herramientas para la implementación y evaluación del plan de emergencias.



## C. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y SU ENTORNO

### 1. Nivel Interno

<b>DATOS DE IDENTIFICACION</b>	<b>RAZÓN SOCIAL</b>	Sani Lodge
	<b>DIRECCION</b>	San Ignacio 134 y Av. 6 de Diciembre.
	<b>LOCALIDAD</b>	Shushufindi.
	<b>PROVINCIA</b>	Sucumbíos.
	<b>TELEFONO</b>	59322543492 - 59323237139
	<b>FAX</b>	
	<b>EMAIL</b>	info@sanilodge.com
<b>ENTORNO Y ACCESOS</b>	<b>CONFIGURACION</b>	<p><b>EDIFICIO INDUSTRIAL</b> No</p> <p><b>EDIFICIO NO INDUSTRIAL.</b> Sani Lodge es un conjunto de 15 cabañas las cuales estas destinadas a: 11 Cabañas al uso exclusivo de Hospedaje con sus distintas áreas, 1 cabaña al uso exclusivo de administración con sus distintas áreas, 1 cabaña para cocina y comedor, 1 cabaña para el Bar y 1 cabaña para hospedaje en camping. También cuenta con tres cabañas destinadas al uso exclusivo del personal de Sani Lodge, en donde se encuentra las áreas de hospedaje de empleados, lavandería de pasajeros y empleados y bodega.</p>
	<b>ACCESO EXTERIORES</b>	<p><b>ACCESOS DE PEATONES:</b> Cuenta con una pasarela para el ingreso al Lodge y en el Lodge un sistema de entablado interconectado entre las cabañas.</p> <p><b>ACCESOS DE VEHICULOS:</b> no dispone de transporte terrestre ni accesos.</p>
	<b>AYUDA EXTERIOR</b>	<b>BOMBEROS MAS PROXIMO:</b> Sani Lodge, al encontrarse por las riveras del Rio Napo en el cual se encuentran algunas empresas

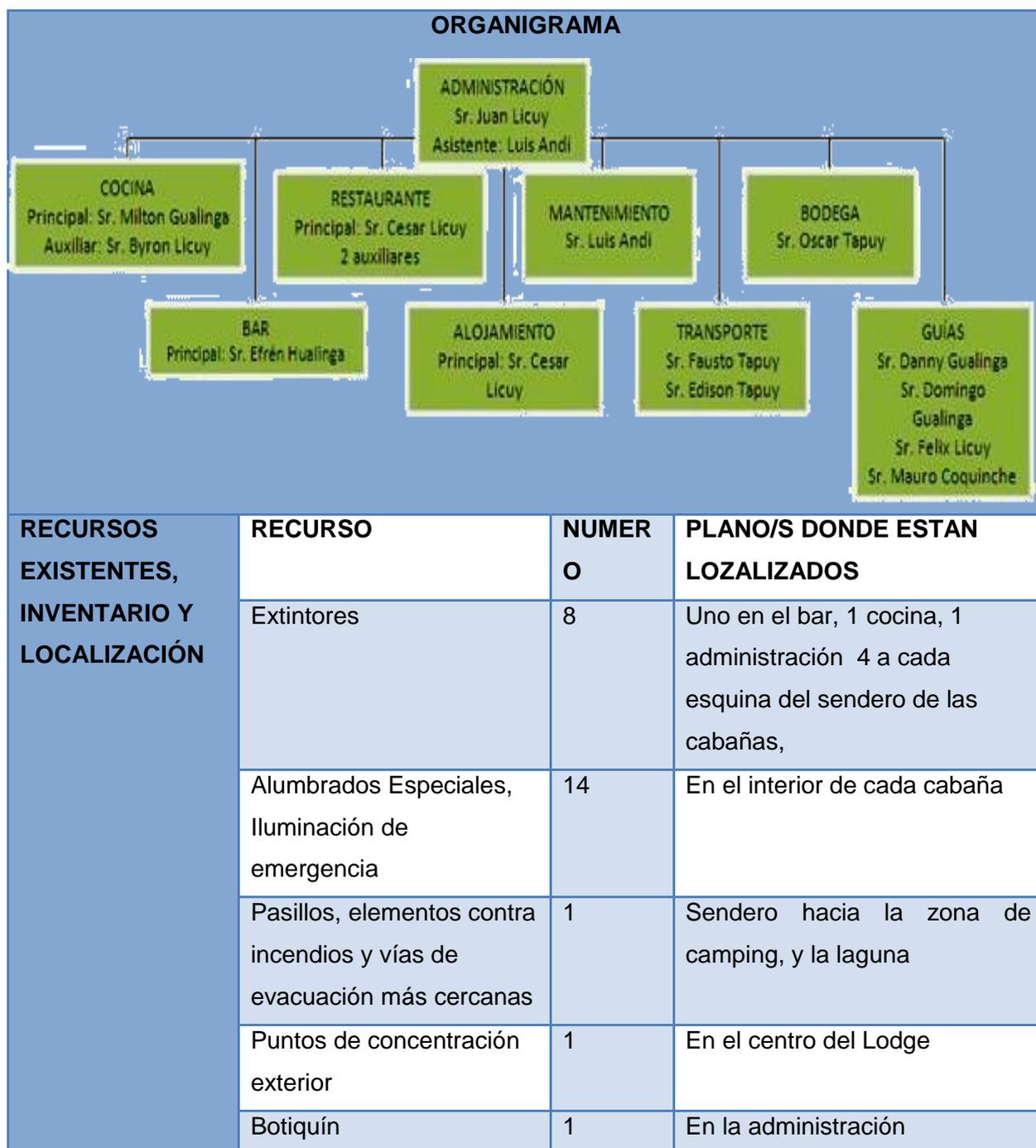


		<p>dedicadas a la extracción del petróleo, tienen el convenio y la facilidad de requerir los servicios de emergencia de dichas instituciones, siendo estas las de Bomberos; también pueden requerir del Cuerpo de Bomberos del COCA</p> <p><b>DISTANCIA Y TIEMPO APROXIMADA DE LLEGADA:</b> 2 a 3 horas por el río Napo desde el COCA. Y alrededor de 40 minutos desde el muelle de bodega de Sani Lodge.</p>
<p><b>CARACTERÍSTICAS CONSTRUCTIVAS DEL EDIFICIO</b></p>	<p><b>DIMENSIONES DEL EDIFICIO</b></p>	<p><b>SUPERFICIE TOTAL:</b> 1564,66m<sup>2</sup></p>
		<p><b>NUMERO DE PLANTAS SOBRE RASANTE:</b> 11 cabañas para turistas, 3 cabañas para empleados</p>
		<p><b>NUMERO DE PLANTAS BAJO RASANTE :</b> 0</p>
		<p><b>NUMERO DE SECTORES:</b> 7 sectores; sector de Camping, sector muelle, sector bar, sector de administración, sector de cocina y comedor, sector de cabañas para turistas, y sector cabañas para empleados,</p>
		<p><b>SUPERFICIE DE CADA SECTOR</b></p> <p><b>Camping:</b> 515,72m<sup>2</sup></p> <p><b>Muelle:</b> 132,08m<sup>2</sup></p> <p><b>Bar:</b> 179,67m<sup>2</sup></p> <p><b>Administración:</b> 26,00m<sup>2</sup></p> <p><b>Cocina y comedor:</b> 65,45m<sup>2</sup></p> <p><b>Cabañas Turistas:</b> 645,74m<sup>2</sup></p>
<p><b>ALTURA</b></p> <p><b>Camping:</b> 30m</p> <p><b>Muelle:</b> 6m</p> <p><b>Bar:</b> 10m</p> <p><b>Administración:</b> 8m</p> <p><b>Cocina y comedor:</b> 10m</p>		



		<b>Cabañas Turistas Pequeñas: 8m</b> <b>Cabañas Turistas Grandes: 12m</b>	
	<b>ELEMENTOS ESTRUCTURALES</b>	<b>PILARES:</b> Madera	
		<b>VIGAS:</b> Madera	
		<b>VIGUETAS:</b> Madera	
		<b>BOVEDILLAS:</b> Madera	
		<b>CERRAMIENTOS INTERIORES Y EXTERIORES:</b> Madera	
<b>ACTIVIDAD</b>	Actividades de Turismo y Recreación		
<b>PROCESOS</b>	Sani Lodge presta los servicios de Hospedaje, Alimentación, y recorridos Turísticos a la selva.		
<b>EQUIPOS E INSTALACIONES</b>	<b>INSTALACION ELECTRICA</b>	Generador eléctrico	
	<b>VENTILACION</b>	Sistema de ventilación natural	
<b>ACTIVIDAD Y OCUPACION</b>	<b>ACTIVIDAD SECTOR/PLANTA</b>	<b>SUPERFICIE</b>	<b>Nº TRABAJADORES</b>
	Administración	20,73m <sup>2</sup>	2
	Cocina	59,40m <sup>2</sup>	2
	Comedor	94,99m <sup>2</sup>	6
	Bar	120,76m <sup>2</sup>	1
	<b>TOTALES</b>	<b>295,88m<sup>2</sup></b>	<b>11</b>
<b>CONDICIONES DE EVACUACION DEL EDIFICIO</b>	<b>Nº DE ESCALERAS</b>	<b>DESCRIPCION:</b> una al ingreso al Lodge en el muelle de arribo, y una a cada lado de la cabaña Grande.	
	<b>VIAS DE EVACUACION HORIZONTALES</b>	<b>DESCRIPCION:</b> un sendero a la zona de Camping.	
	<b>SALIDAS</b>	<b>SALIDAS DE PLANTA O SECTOR</b>	<b>SALIDAS DEL EDIFICIO</b>
	dos	dos	dos





## 2. Nivel Externo

ESCENARIO	LOCALIZACION	NIVEL DE RIESGO	CONSECUENCIAS PREVISIBLES	OBSERVACIONES
Incendio en	Área de cocina	4	✓ Daños materiales.	Revisión periódica

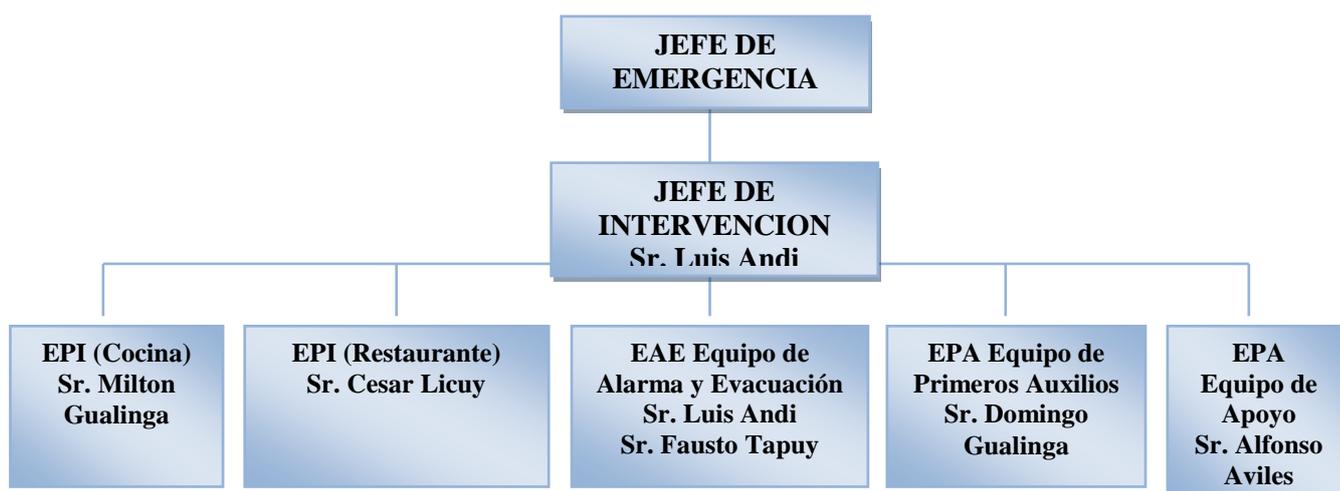


bombonas de gas			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓Contaminación atmosférica.</li> <li>✓Quemaduras de tercer grado.</li> </ul>	<p>de las bombonas de gas.</p> <p>Revisión de las instalaciones de distribución de gas.</p>
Ataque de fauna salvaje	Senderos del Lodge	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Riesgo de infección de la zona afectada.</li> </ul>	Recorrido previo de los senderos a utilizar.
Caídas moderadas	Senderos del Lodge.	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Moretones, golpes en los brazos, piernas, espalda.</li> <li>✓ Pérdida de la conciencia.</li> </ul>	<p>Colocación de pasamanos en los tramos de difícil acceso.</p> <p>Construcción de puentes, pasarelas, entablados para facilitar el recorrido por el sendero.</p>
Viraje de canoa	Laguna Challuacocha	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ahogamiento del pasajero.</li> <li>✓ Mordida de Caimanes.</li> <li>✓ Ingesta del agua de la Laguna.</li> </ul>	Utilización de chaleco salvavidas.
Caída de flora en algún trayecto o sendero de visita del turista.	Senderos utilizados para el recorrido	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fractura de algún hueso del esqueleto humano.</li> <li>✓ Pérdida de la conciencia por el golpe.</li> </ul>	Curso de primeros auxilios.



## D. ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA EN LA EMERGENCIA

### 1. Organigrama de emergencia

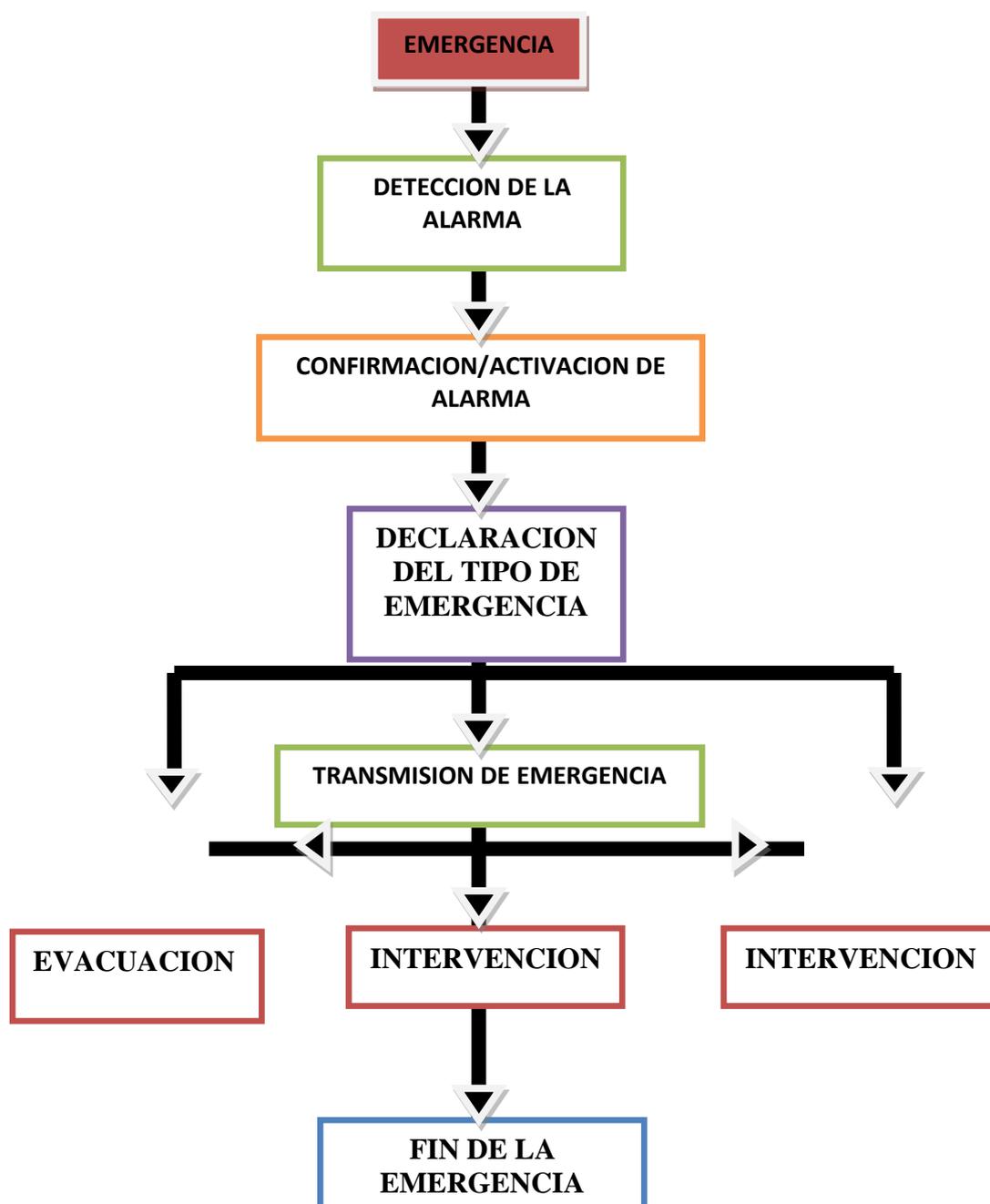


## 2. Organización de la emergencia: Funciones y Responsabilidades

Agente de intervención	Detección	Confirmación activación (*)	Declaración tipo de emergencia	Comunicación de la emergencia	Intervención	Evacuación	Ayuda exterior	Fin de emergencia
Jefe de Emergencia			Declara	Ordena		Declara		Declara
Jefe de Intervención					Dirige			
Centro de Control		Ordena confirmación		Comunica			Comunica	Comunica
Equipo de Primera Intervención					Interviene en 1° instancia			
Equipo de segunda intervención					Interviene en 2° instancia			
Equipo de primeros auxilios					Interviene en caso de heridos			
Equipo de Alarma y evacuación						Anuncia y dirige		
Equipo de Apoyo				Acciones auxiliares apoyo				
Cualquier persona	Puede detectar	Confirma						



## E. ESQUEMA GENERAL DE ACTUACIÓN



## F. PLAN DE EVACUACIÓN

### 1. Tiempo de evacuación:

El tiempo que toma la evacuación total del personal así como de los pasajeros es:

- a. **Área de cocina:** en el área de cocina el tiempo estimado de evacuación hacia el camping es de aprox. 30 minutos a pie por uno de los senderos; y 5 minutos al muelle y posteriormente a la canoa de Fibra uno.
- b. **Área Administrativa:** el tiempo estimado de evacuación hacia el camping es de aprox. 30 minutos a pie por uno de los senderos; y 5 minutos al muelle para tomar posteriormente la canoa de Fibra uno.
- c. **Área de Hospedaje pasajeros:** el tiempo estimado de evacuación hacia el camping es de aprox. 30 minutos a pie por uno de los senderos; y 5 minutos al muelle para tomar posteriormente la canoa de Fibra dos.
- d. **Resto del personal:** el tiempo estimado de evacuación hacia el camping es de aprox. 30 minutos a pie por uno de los senderos; y 5 minutos al muelle para tomar posteriormente la canoa de Madera uno y dos.

### 2. Caminos de evacuación.

Existen dos caminos establecidos para la evacuación de los ocupantes de Lodge, dependiendo el inicio del conato de incendio los cuales son:

- a. **Primero,-** Por el Muelle hacia la Laguna Challuacocha.
- b. **Segundo.-** Por el sendero que conduce a la Zona de Camping, para posteriormente tomar una canoa hacia la Laguna Challuacocha.



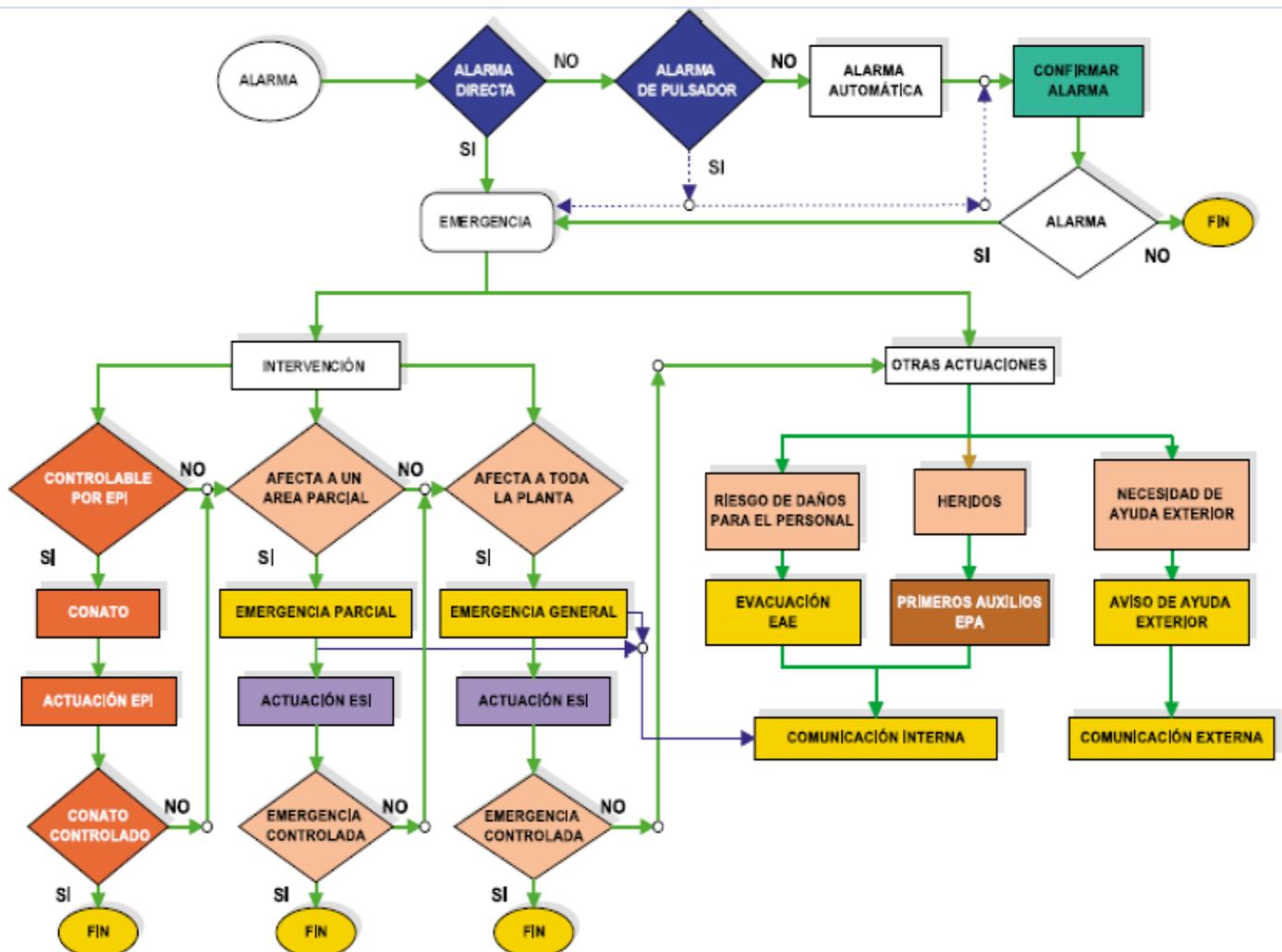
### 3. Señalización de las vías de evacuación

Sani Lodge cuenta con un sistema de señalización la cual está en proceso de implementación. Cabe recalcar que las personas que trabajan en el Lodge conocen cada una de las salidas de evacuación y su ruta final.



Señalética a utilizar

### 4. Procedimiento tipo de actuación en situaciones de emergencia



**5. Intervención para emergencia**

Se redactará las fichas de intervención para cada situación de emergencia considerada

<b>FICHA DE INTERVENCIÓN PARA .....(*).....</b> <b>(También puede denominarse INSTRUCCIONES DE EMERGENCIA PARA .....(*).....)</b> (*) AGENTE DE INTERVENCIÓN (EPI, ESI, etc)	
ACCIONES	
■ Si descubre un incendio	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
■ Si descubre un derrame	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
■ Si descubre un vertido al río	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
■ Si descubre un accidente o enfermedad súbita	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
■ Si suena la alarma	<input type="checkbox"/>
■ Etc.	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

(En el reverso de la ficha y con el mismo formato, se describirían las medidas preventivas)



## G. IMPLEMENTACIÓN, MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL PLAN DE EMERGENCIAS

### 1. Brigadas de respuesta a emergencia

Para poder implementar ejecutar y evaluar el presente plan Sani Lodge contará con una brigada que le permita prever y en su caso atender cualquier contingencia derivada de emergencia, siniestro o desastre. Las funciones y actividades de la brigada son:

- ✿ Implementar, colocar y mantener en buen estado la señalización del inmueble, lo mismo que los planos guía.
- ✿ Contar con un censo actualizado y permanente del personal.
- ✿ Dar la señal de evacuación de las instalaciones, conforme las instrucciones del coordinador general.
- ✿ Participar tanto en los ejercicios de desalojo, como en situaciones reales
- ✿ Ser guías y retaguardias en ejercicios de desalojo y eventos reales, llevando a los grupos de personas hacia las zonas de menor riesgo y revisando que nadie se quede en su área de competencia.
- ✿ Determinar los puntos de reunión
- ✿ Conducir a las personas durante un alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre hasta un lugar seguro a través de rutas libres de peligro
- ✿ Verificar de manera constante y permanente que las rutas de evacuación estén libres de obstáculos.
- ✿ En caso de que una situación amerite la evacuación del inmueble y la ruta de evacuación determinada previamente se encuentre obstruida o represente algún peligro, indicar al personal las rutas alternas de evacuación.
- ✿ Realizar un censo de las personas al llegar a los puntos de reunión.
- ✿ Coordinar el regreso del personal a las instalaciones en caso de simulacro o en caso de una situación diferente a la normal, cuando ya no exista peligro.
- ✿ Coordinar las acciones de repliegue, cuando sea necesario.

Se utilizará el siguiente programa de implementación:

Nº	Acción	Actividades	Fecha inicio	Fecha fin	Recursos	Responsable



## 2. Formación y capacitación al personal

La Formación se dará al menos anualmente para los equipos de intervención y para ello se diseñara un plan de capacitación que se integrará en el Plan de Formación general de la empresa. La formación puede ser dada por personal capacitado de la propia empresa y mediante solicitud por especialistas de los Bomberos y Cruz Roja. El contenido incluirá:

- ✿ Conocimiento de las instalaciones, equipos y sustancias peligrosas utilizadas en planta, riesgos asociados y medios de autoprotección disponibles.
- ✿ Tácticas de intervención en las diferentes situaciones de emergencia identificadas: Incendio, explosión, derrame, vertido, fuga tóxica, inundación, atentado, asalto, etc.
- ✿ Primeros auxilios.
- ✿ Tipos de emergencias potenciales.
- ✿ Sistemas de alarma y procedimientos para el inicio y fin de emergencia.
- ✿ Plan de evacuación.
- ✿ Utilización de los medios de autoprotección disponibles en su área de trabajo.

La formación deberá proporcionarse:

- ✿ Inicialmente, cuando va a realizarse la implantación del PE.
- ✿ Para todos los nuevos trabajadores que se incorporen a la empresa (Incluir contratas y, si es necesario visitas).
- ✿ Cuando se modifique el PE, bien porque se introducen nuevos equipos, productos, o procesos que modifican los escenarios accidentales o se modifica la organización, los procedimientos de actuación o los recursos disponibles.

## 3. Actualización del plan

El plan se mejorará y actualizará anualmente a partir de la capacitación que se realice con la Cruz Roja y Bomberos.

Con respecto a la mejora del PE, esta puede abordarse desde dos perspectivas básicas:



- ✿ **Preventiva**, a través del análisis de los simulacros efectuados o de otras actividades de gestión de seguridad y medio ambiente tales como las inspecciones o las auditorías internas o externas, mediante técnicas de "tormenta de ideas" en los grupos de trabajo, etc.
- ✿ **Reactiva**, mediante el análisis de las situaciones reales de emergencia ocurridas. En el caso de sucesos accidentales importantes, deberá establecerse un análisis causa-raíz para establecer las causas básicas del accidente y las medidas a implantación.

## H. PROGRAMA DE SIMULACROS

Las etapas del simulacro son:

- ✿ Integración del equipo de trabajo
- ✿ Motivación y sensibilización
- ✿ Diagnóstico de vulnerabilidad.
- ✿ Planeación con base en el diagnóstico
- ✿ Capacitación de brigadas
- ✿ Organización
- ✿ Puesta a prueba del Simulacro
- ✿ Evaluación de ejercicio de simulaciones y simulacro

### 1. Proceso del simulacro

#### a. **Activar el sistema de alarma de Emergencia**

Al escuchar el sonido de alarma todo el Personal Deberán evacuar las áreas ocupadas, solicitándoles que en forma ordenada y aprisa (sin correr) abandonen las instalaciones por las salidas de emergencia. En caso de tener equipo eléctrico a su cargo apagarlo, y dirigirse a los puntos de reunión.

Verificar que ninguna persona haya quedado en el inmueble o instalación excepto personal integrante de brigadas Conducir a visitantes y proveedores, evacuen las áreas



de trabajo hacia las áreas de protección junto con las personas que los están atendiendo.

Durante el simulacro se tendrá vigilancia para evaluar en cada área el desempeño de las personas (tomar tiempos de respuesta, actitudes de las gentes, acciones a modificar que salieron mal, etc.)

El Coordinador del simulacro Informará que el simulacro tendrá una duración de no más de 3 min que deberá ser mejorada hasta obtener el menor tiempo y que sea segura la evacuación. La Brigada de Evacuación Deberá tener a la mano una lista de chequeo de todo el personal del área a su cargo o asignada a el, y pasar lista de presentes en el punto de reunión. El Coordinador del Simulacro Informará del retorno a las áreas una vez terminado el simulacro.

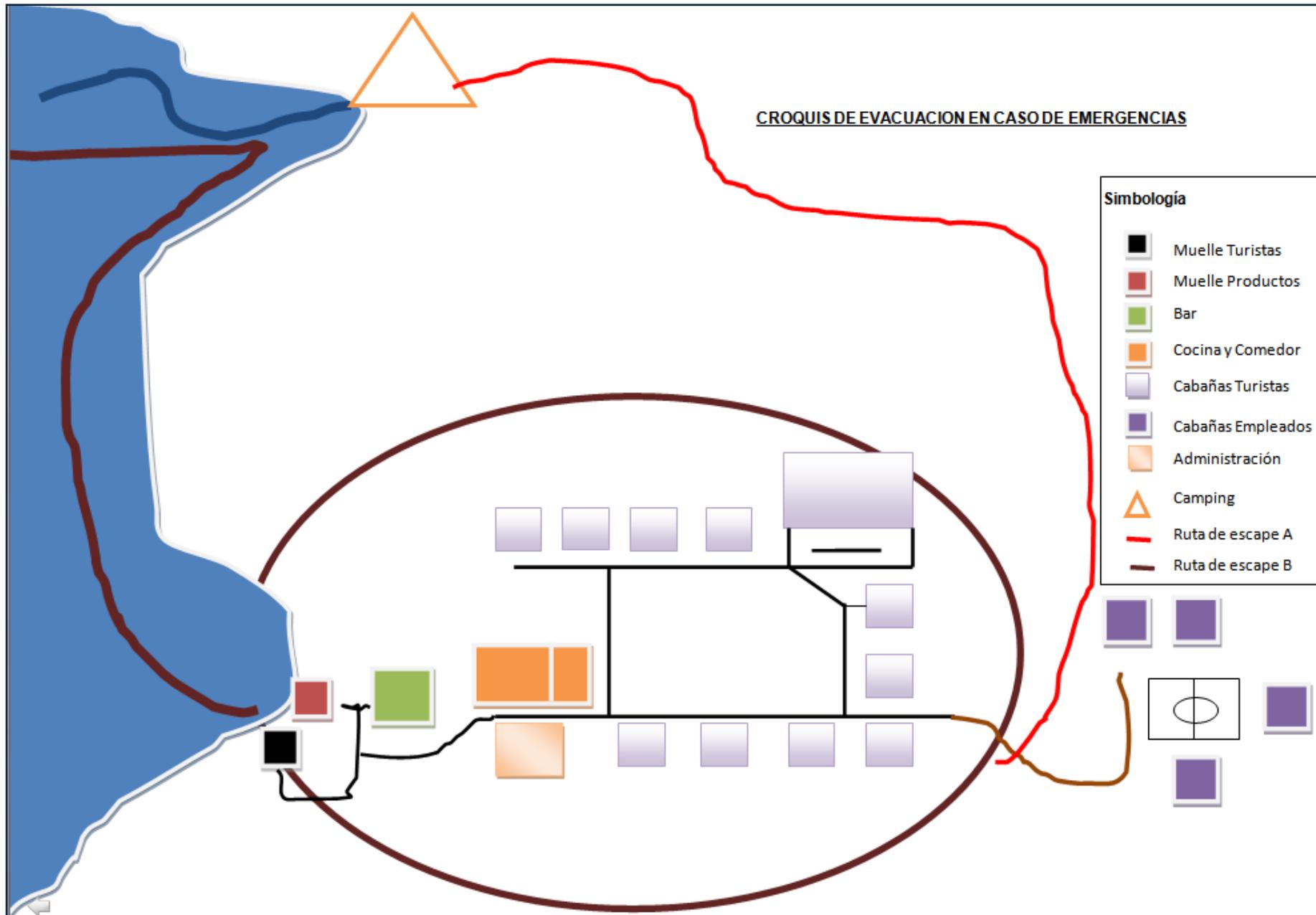
#### **b. Retorno a las áreas de trabajo**

Cuando se anuncie el retorno a las áreas de trabajo se debe verificar:

- Retorno del personal en forma disciplinada
- Verificar si existe personal ausente (que no regreso), investigando donde se encuentran
- El tiempo requerido para la evacuación no debe ser mayor a tres minutos..
- El resultado del simulacro de evacuación debe darse a conocer, con el fin de que el personal conozca cuales son los puntos a mejorar, y como, y quien debe participar en su solución y cuando.



## I. MAPA DE EVACUACIÓN



## Anexo 24: Normativa de seguridad y manipulación de alimentos



### INSTRUCTIVO DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN LA COCINA



El trabajo de preparación de alimentos puede ser, la mayoría del tiempo, libre de lesiones. Las lesiones que llegan a ocurrir usualmente resultan del no seguir instrucciones, el descuido, la falta de conocimientos, o una combinación de estos y factores parecidos. Un empleado puede controlar las lesiones al observar continuamente las prácticas seguras de trabajo, y al alertar al empleador o supervisor de aquellas condiciones que podrían contribuir a un accidente.

¡Las cocinas son seguras! Quienes crean los problemas son las personas trabajando en las cocinas. El calor, las máquinas, el jabón, y los cáusticos todos se necesitan para la preparación eficiente de alimentos. Todos pueden usarse sin peligro si las personas quienes los usan lo hacen apropiadamente. Las siguientes normas garantizarán el buen desenvolvimiento en la cocina y evitaran accidentes.

#### 1. Manos

- Deben estar siempre perfectamente limpias. El lavado de manos debe realizarse correctamente con agua y jabón líquido abundante, utilizando siempre un cepillo de uñas y el secado con papel de un solo uso.
- Lavarse las manos al iniciar la jornada de trabajo.
- Lavarse las manos después de ir al Baño SIMPRE!!
- Lavarse las manos cuando haya tenido que tocar objetos como: dinero, teléfono, llaves
- Lavarse las manos después que se haya tocado el pelo, nariz o boca o limpiado el sudor.
- Lavarse las manos si se tocan diferentes tipos de alimentos.
- Lavarse las manos SIEMPRE, al retornar al puesto de trabajo después de una ausencia.



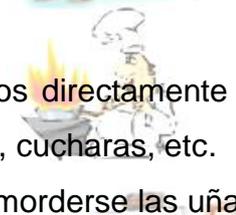
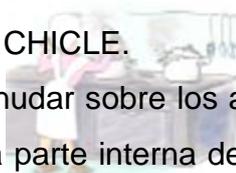
## 2. Uñas

- Las uñas deben ser cortas y permanecer limpias.
- Las joyas en manos y muñecas deben evitarse. No usar anillos o pulseras mientras se trabaja.
- En caso de que se produzca una herida en las manos se deben proteger con una cubierta impermeable para evitar el contacto con los alimentos.



## 3. Se prohíbe

- COMER, FUMAR, MASCAR CHICLE.
- Se debe evitar toser o estornudar sobre los alimentos. En caso de ser inevitable la tos o el estornudo, usar la parte interna del brazo para y después lavarse las manos.
- Se evitará tocar los alimentos directamente con las manos, para ello habrá de servirse de pinzas, tenacillas, cucharas, etc.
- NO tocarse el pelo, la nariz, morderse las uñas.



## 4. Ropa de trabajo

- Todo el personal de cocina (incluido el temporal) tiene que llevar ropa de uso exclusivo para el trabajo (delantal, malla para la cabeza, gorro, pantalón y camiseta)
- La ropa de trabajo debe estar siempre limpia



## 5. Limpieza de utensilios de cocina

- LIMPIAR O LAVAR LAS TABLAS DE PICAR SIMPRE ANTES preparar algún alimento.
- Cada utensilio utilizado en una manipulación será previamente lavado antes de su siguiente uso.



## 6. Sobre los desechos

- Clasificar la basura del proceso de cocina en los basureros identificados para cada tipo de desperdicio (Inorgánico, Orgánicos, Lavasa).



- ✿ Mantener los recipientes de basura limpios, forrados, tapados y en lugares apropiados.

## 7. Sobre el agua

- ✿ Lavar la fruta y las verduras en lavacaras y usar el agua sobrante para regar las plantas.
- ✿ Lavar los platos primero enjabonar en una lavacara grande evitando abrir la llave para que corra el agua y luego enjuagar en otra lavacara, usar el sobrante del agua para regar las plantas del jardín. Usar lavaba vajilla biodegradable.

## 8. Sobre la energía

- ✿ Mantener siempre limpios los aparatos eléctricos especialmente los de cocina. Eliminado los residuos del horno microondas, tostador, extractor, etc. reduce energía y contribuye a la "seguridad alarga la vida útil"
- ✿ No usar los aparatos eléctricos que demanden mucha energía en horas pico.
- ✿ Colocar en un lugar con suficiente espacio para permitir la circulación del aire por la parte posterior (5 a 10cm.) y evite colocar objetos que obstruyan una adecuada ventilación de lo contrario el aparato trabajará más, la rejilla trasera debe mantenerse ventilada.
- ✿ No utilizar la parte trasera de la refrigeradora para secar paños, ropa o zapatos, se provocará aumento en el consumo de energía.
- ✿ No refrigerar productos que se puedan mantener en temperatura ambiente o se consumirán de inmediato.
- ✿ Limpiar periódicamente la parte posterior del refrigerador (el condensador especialmente), si su rejilla esta sucia podrá ocasionar costos más altos, y deben estar bien ventiladas y sin objetos que obstruyan la circulación de aire.

## 9. Control de plagas

- ✿ Para el control de plagas al interior de la cocina, debe usarse trampas y cebos, en lugar de sustancias químicas aplicadas por aspersión



- Para el control de insectos al exterior de la cocina deben utilizarse repelentes aceptados internacionalmente o alternativas amigables con el ambiente de acuerdo al medio.

### CUADRO DE PARA DESINFECCIÓN-CONCENTRACIÓN DE CLORO

Productos y áreas	Concentración	Agua (l)	Dosis de lejía que se debe usar en ml	Instrumentos caseros
Verduras y frutas	50 ppm	1	1	10 gotas
Mesas de comensal. Mesas y lavaderos de acero inoxidable. Trapos, secadores y esponjas.	60 ppm	1	1,15	12 gotas
Vajillas. Utensilios. Vasos. Tablas de picar. Superficie con mayólicas. Dispensadores.	100 ppm	1	2	20 gotas
Tachos de basura. Pisos. Paredes. Inodoro, urinario. Lavamanos.	200 ppm	1	4	40 gotas

#### IMPORTANTE:

A altas concentraciones, a partir de 100 ppm, utilizar guantes.

### ELABORACIÓN DE PLATOS CALIENTES Y FRÍOS

#### 1. Lavado

- Todos los vegetales, incluyendo ajos y cebollas, deben ser lavados cuidadosamente, sea cual sea el uso que se les dé.
- Para el lavado se debe usar agua potable y esponja, e ir realizándolo una por una cuando sean piezas individuales como zanahorias, papas, limones y similares; en manojos pequeños, cuando se trate de culantro, perejil, etc., para eliminar tierra y mugre visibles; las lechugas se lavarán hoja por hoja.



- Los pescados enteros deben lavarse bajo chorros de agua antes de proceder al eviscerado y fileteado.
- Los mariscos con caparazón serán escobillados para facilitar el retiro de arena, parásitos y algas, etc. Luego se retirará su contenido intestinal.

## 2. Desinfección

En el caso de la elaboración de alimentos que serán consumidos sin una cocción previa, como cebiche, es indispensable desinfectar la materia prima para reducir la carga microbiana presente, y así evitar posibles enfermedades gastrointestinales.

Pasos a seguir para una correcta desinfección:

- **Verduras:** Medir 10 gotas de cloro por cada litro de agua, mezclarlo bien y luego agregar las verduras deshojadas, previo lavado con chorros de agua potable. Dejarlas reposar en el agua clorada por 15 minutos como mínimo. Protegerlas de cualquier contaminación posterior y enjuagar con agua potable.
- **Pescados:** Medir de 8 a 10 gotas de cloro por cada litro de agua, mezclarlo bien y después añadir los filetes, preferentemente los que se consumirán sin ser cocinados. Dejarlos reposar en el agua clorada por 5 minutos como máximo, protegidos de cualquier contaminación posterior. Enjuagar con agua potable.

## 3. Pelado y cortado

- Deben emplearse utensilios (cuchillo, tabla de picar, etc.) exclusivos para esta actividad, para evitar la contaminación cruzada.
- Nunca deben pelarse los tubérculos y hortalizas sobre su tabla de cortar.
- Debe lavarse cuidadosamente el sitio de trabajo después del pelado de las verduras, y particularmente luego de limpiar los pescados y mariscos.
- Se deben eliminar inmediatamente los restos, pieles, etc., y echarlos dentro de recipientes herméticos (basureros con tapa).
- Después de esta actividad los alimentos manipulados deberán ser lavados.

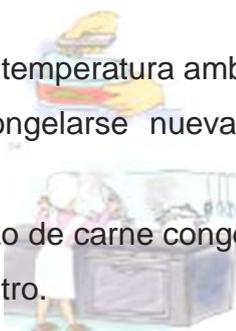


- ✿ No emplear los mismos utensilios para cortar alimentos crudos y luego los cocidos, ya que estos últimos se contaminarían con los microorganismos provenientes de aquellos. La limpieza y pelado de verduras, pescados y mariscos debe realizarse en lugares separados, si fuera posible.



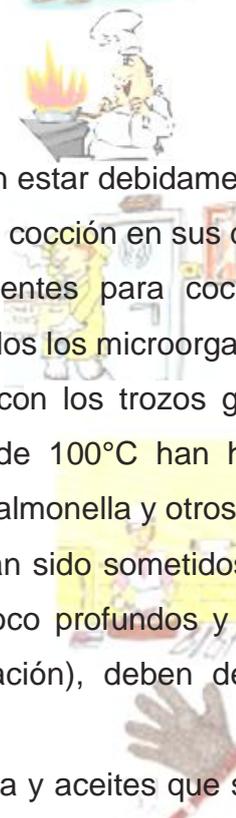
#### 4. Descongelado

- ✿ Nunca debe descongelarse a temperatura ambiente ni en agua tibia.
- ✿ Por ningún motivo debe congelarse nuevamente un producto que ha sido descongelado.
- ✿ Nunca debe cocinarse un trozo de carne congelada, puede parecer exteriormente cocido y estar crudo en el centro.



#### 5. Cocinado

- ✿ Los utensilios usados deberán estar debidamente lavados y desinfectados.
- ✿ Las temperaturas y tiempo de cocción en sus diferentes modalidades (asado, frito o hervido) deben ser suficientes para cocer por completo los alimentos y asegurar la eliminación de todos los microorganismos.
- ✿ Se tendrá especial cuidado con los trozos grandes, el centro debe estar bien cocido (a una temperatura de 100°C han hervido o se han cocinado), para garantizar la destrucción de salmonella y otros patógenos.
- ✿ Si los platos cocinados no han sido sometidos a un enfriamiento rápido (colocar el alimento en recipientes poco profundos y enfriarlos en agua con hielo para luego someterlos a refrigeración), deben desecharse luego de 24 horas de conservación.
- ✿ En el caso de frituras, la grasa y aceites que se usen para freír deben renovarse cuando se observa evidente cambio de color, sabor u olor.
- ✿ Nunca se reutilizará el aceite que haya quedado del día anterior.
- ✿ Mientras se están cocinando, los alimentos deben estar debidamente tapados, de manera que se evite pueda caer algún material extraño.



- ✿ Para probar la sazón de las preparaciones directamente de la olla o fuentes principales, se deberán emplear utensilios (cucharas, tenedores, cucharones, etc.), los cuales no se volverán a introducir en la olla luego de ser utilizados si previamente no se lavan, ya que esto produciría contaminación.
- ✿ La preparación de todo tipo de salsas y aderezos deberá ser diaria, en un lapso de tiempo lo más cercano a la hora de servicio o despacho.
- ✿ No preparar una salsa reutilizando las sobras.

## 6. Conservación

- ✿ Elaborado el alimento, es importante llevar a cabo el enfriamiento lo más rápido posible, a fin de prevenir su contaminación.
- ✿ Se deberá colocar en recipientes poco profundos los alimentos preparados.
- ✿ Agitar constantemente con una cuchara desinfectada.
- ✿ Se recomienda almacenar en refrigeración los alimentos ya preparados, por no más de tres días, siempre y cuando no se observe alteración alguna.
- ✿ Si los platos cocinados no han sido sometidos a un enfriamiento rápido, deben eliminarse después de 24 horas de conservación.

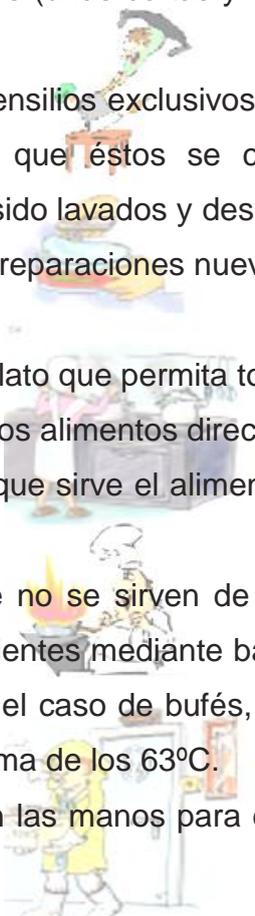
## 7. Mezclado

- ✿ Para el caso de los alimentos que se consumen sin cocción previa como cebiche, tiradito, etc.:
- ✿ Los condimentos empleados deben estar exentos de materias extrañas, y guardados en recipientes limpios y tapados.
- ✿ Cada condimento deberá tener un cubierto exclusivo para su uso, y por ningún motivo se empleará éste para la mezcla.
- ✿ Nunca se utilizarán las manos para agregar condimentos, sino una cuchara u otro utensilio, que luego no se volverá a introducir en el recipiente.



## 8. Servido

- La persona que servirá a los comensales debe observar rigurosa higiene personal, en especial las manos (uñas cortas y limpias). Eludir los malos hábitos de higiene.
- En el servido se emplearán utensilios exclusivos de esta actividad, previo lavado y desinfectado. En caso de que éstos se caigan al suelo, no se usarán nuevamente hasta que hayan sido lavados y desinfectados.
- No se deben incorporar a las preparaciones nuevos alimentos preparados del día anterior.
- Se debe dejar un borde en el plato que permita tomarlo sin tocar el alimento.
- Por ningún motivo se servirán los alimentos directamente con las manos.
- Por ningún motivo la persona que sirve el alimento puede coger dinero al mismo tiempo.
- Los alimentos preparados que no se sirven de inmediato, deben guardarse en refrigeración o mantenerse calientes mediante baño María o de mesas calientes, como se hace por ejemplo en el caso de bufés, cuya temperatura es controlada para que permanezca por encima de los 63°C.
- Por ningún motivo se utilizarán las manos para decorar un plato, se recomienda el uso de pinzas.



## Anexo 25: Criterios para contratación de proveedores



Los proveedores que posea una empresa determinarán en gran medida el éxito de ésta. El contar con buenos proveedores no sólo significa contar con insumos de calidad y, por tanto, poder ofrecer productos de calidad, sino también la posibilidad de tener bajos costos, o la seguridad de contar siempre con los mismos productos cada vez que se requieran.

Por lo que cada vez que tengamos que elegir a nuestros proveedores, debemos tomarnos nuestro tiempo y evaluar bien las diferentes alternativas que existan. Es así que se ha establecido la normativa para la contratación de los proveedores.

### 1. Políticas:

*En conformidad con este nuevo procedimiento ambiental, Sani Lodge estimula a sus proveedores a integrarse en el conocimiento de nuestras políticas, lo cual hace que la compañía ampliar su rango de influencia en otras organizaciones, y a la vez ser más incisivos en el compromiso propio con el turismo sostenible.*

#### **Formación de conciencia**

*Sani Lodge informará constantemente a sus proveedores y asociados acerca de su compromiso por la sostenibilidad, implícito en sus prácticas de Manejo Ambiental, lo que motiva a los proveedores a buscar sus propias políticas ambientales, y al personal a involucrarse de manera proactiva en prácticas que para un impacto positivo en lo social y ambiental.*



## **Selección de Proveedores**

*Sani Lodge le dará prioridad a aquellos proveedores que reúnan la excelencia en la calidad del servicio junto con un sistema pro ambiental y; y a compañías certificadas con acciones concretas en el sentido social/ambiental, o que demuestren que entre sus metas hay un especial interés explícito por alcanzar tales objetivos.*

### **2. Normativa:**

- ✿ Deben ser empresas legalmente constituidas y con papeles en regla.
- ✿ Deben ser honestos, cumplidos y puntuales.
- ✿ Procurar proveedores con precios razonables, que sean acordes a la calidad del producto o servicio que ofrecen, y a los precios promedio del mercado.
- ✿ Al evaluar el factor precio, se debe considerar los posibles descuentos que el proveedor pueda otorgar, tales como descuentos por volumen de compra, descuentos por pronto pago, etc.
- ✿ Siempre que sea posible se debe procurar proveedores que ofrezcan insumos, productos o servicios de muy buena calidad o, en todo caso, que la calidad de éstos sea acorde con los precios que tienen.
- ✿ Se debe tomar en cuenta los materiales o componentes del producto, sus características, sus atributos, su durabilidad, etc.
- ✿ Que sean productos amigables con el medio ambiente y productos biodegradables.
- ✿ Siempre se debe buscar las mejores condiciones de pago, es decir, que el financiamiento o plazo del crédito otorgado sea el mayor posible, sin que ello implique recargo alguno. Mientras mejores condiciones de pago, mayor liquidez para la empresa.
- ✿ En el servicio de post venta se evalúa principalmente las garantías que el proveedor pueda brindar, qué garantías otorga y cuál es el periodo de éstas.
- ✿ También se evalúa la capacitación que pueda brindar en el uso de sus productos, la asistencia técnica, el servicio de mantenimiento, su política de devoluciones, la posibilidad de canjear productos de baja rotación, etc.
- ✿ Que sean en lo posible productos orgánicos.



- Que posea Certificaciones en productos limpios
- Que sean productos provenientes de entidades locales.
- A mayor experiencia de la empresa proveedora, probablemente mayor eficiencia y seguridad en su abastecimiento.
- Se debe considerar, por ejemplo, si los testimonios de sus clientes son favorables.
- La principal ventaja de los fabricantes con respecto a los mayoristas son sus bajos precios, pero su principal desventaja es que probablemente no puedan ofrecer la variedad de productos que sí podría ofrecernos un mayorista, sobre todo, al hacer pedidos pequeños

### CRITERIOS DE CALIDAD DE LA MATERIA PRIMA

ALIMENTO	CARACTERÍSTICAS ACEPTABLES	CARACTERÍSTICAS INACEPTABLES
<b>PESCADOS</b>	Ojos prominentes y brillantes, agallas rojas y húmedas, escamas firmemente adheridas, carne firme al tacto y olor característico (olor a algas marinas).	Ojos hundidos y opacos, agallas pálidas verdosas o grises, escamas que se desprenden fácilmente, carne blanda que se desprende del espinazo y olor desagradable.
<b>MARISCOS</b>	Moluscos (almejas, conchas de abanico): las valvas deben estar cerradas y producir un sonido macizo cuando se golpea.	Moluscos (almejas, conchas de abanico): valvas abiertas, mal olor y contenido seco.
	Cefalópodos (pulpo, calamar, pota): deben tener piel suave y húmeda, ojos brillantes, carne firme y elástica	Cefalópodos (pulpo, calamar, pota): olor repulsivo, coloraciones oscuras (rojizas, pardas), ojos opacos y hundidos.
	Caracoles: deben estar vivos, llenar completamente la envoltura y presentar movilidad a la excitación.	Caracoles: olor desagradable, ausencia de respuesta a cualquier tipo de acción.
	Crustáceos (camarones, langostinos y cangrejos): deben tener carne firme y elástica; el cangrejo debe presentar rigidez en las patas; el camarón debe ser de color verde azulado y su cola debe replegarse bajo el tórax	Crustáceos (camarones y cangrejos): coloración oscura, falta de rigidez en las patas.



<b>HORTALIZAS</b>	Adecuado estado de madurez. Las verduras de hojas no deben haber florecido.	Atacadas por insectos o larvas, cubiertas de barro u otras materias extrañas en la superficie
<b>TUBÉRCULOS, BULBOS Y RAÍCES</b>	Con coloración homogénea	Cubiertos de barro o tierra, con presencia de golpes o manchas. No deben adquirirse picados.
<b>HUEVOS</b>	Cáscara limpia en forma natural (sin lavar), sin rajaduras ni olores extraños.	Cáscara rajada, rota o de aspecto anormal.  Clara muy fluida, con pérdida de consistencia al ser extendida en un plato
	Clara firme, transparente, homogénea; y yema firme y entera, sin pigmentos extraños.	Presencia de pigmentos de sangre.
<b>GRANOS (Menestras, maní, cereales)</b>	Íntegros y limpios.	Presencia de granos deteriorados, picados por insectos o roedores, rotos, húmedos, hongueados y con residuos de tierra o piedra.
		Olores raros o manchas de aceite o kerosene.
<b>HARINAS</b>	Olor característico al cereal sobre la base del cual se ha elaborado.	Olor a rancio o a humedad, presencia de trozos solidificados o apelmazados y con evidencia de insectos (gorgojo, polilla).
	Debe de encontrarse en polvo en su totalidad.	
<b>FIDEOS</b>	Enteros, íntegros, secos, sin presencia de insectos; las bolsas deben estar intactas.	Olor a humedad, manchas, gorgojos o cuerpo extraños.
<b>FRUTAS</b>	Color, olor y textura característicos del estado de madurez.	Con parásitos, hongos, residuos de polvo y barro o cualquier sustancia extraña.
	Limpias y sin cuerpos extraños adheridos a su superficie.	Indicios de fermentación.



## **Anexo N° 26: Misión y Visión**



### **IDENTIDAD CORPORATIVA**



#### **Misión**

Somos un ecolodge comunitario manejado por la comunidad Sani Isla que realiza sus actividades turísticas en un territorio de 7 000 has de las 37 000 Has que constituye la comunidad. Hacemos turismo comunitario natural y cultural, ofertando paquetes de excursión para avistamiento de flora y fauna, con visitas a la comunidad. Ofrecemos servicios de alimentación, alojamiento en cabañas construidas con materiales de la zona, transporte fluvial del Coca al Lodge y guías nativos. Trabajamos para el desarrollo económico y social, generando fuentes de empleo para la comunidad, cooperando con las comunidades kichwas vecinas, a la vez que protegemos y conservamos el territorio de Sani Isla. Lo hacemos con la participación activa de la comunidad y apoyo externo, respetando las normas y principios de la legislación ecuatoriana y la comunidad.

#### **Mission**

We are an Ecolodge ran by the local people of Sani community that offers touristic services in an area of 7,000 hectares from a possible 37,000 that constitutes the total community land. We offer cultural and nature based packages with excursions to view the local flora and fauna and visits to experience the local community. Packages include food and accommodation in cabins built from local materials, transport connecting Coca to the lodge and bilingual and native guides. We work for the economic and social development of the community, generating employment and cooperating with the neighboring Quechua communities at the same time as protecting and preserving the territory of Sani Isla. We manage this by active participation from the community, external help and by respecting the rules and principles of the government and the local community.



## Visión

Somos un ecolodge de primera categoría en la prestación de servicios turísticos, pioneros en la utilización de tecnología amigable con el ambiente, que, a través de realizar turismo sustentable y sostenible contribuye a mejorar el nivel de vida de la comunidad, y que, mediante la generación de nuevos proyectos para la conservación de nuestra cultura y protección de los recursos naturales, logra la participación de todos los sectores de la comunidad.

## Vision

We are an Ecolodge offering a first class service to our clients, pioneering in the use of environmentally friendly technology that, at the same time as producing sustainable tourism, contributes to improving the living standards of the community by generating new projects for the conservation of our culture and the protection of natural resources, Through are work we continue to bring our community together.

## Valores

**Ética:** Sani Lodge tiene el compromiso de cumplir con los principios de honestidad, valores sociales, transparencia, dedicación y responsabilidad, éstos son esenciales dentro de todo el marco de prestación de servicio. Desde el punto de vista de concienciación y responsabilidad ambiental, Sani Lodge tiene el objetivo de disminuir el impacto de sus operaciones en el ambiente, y se compromete a aumentar sus esfuerzos por conservar y contribuir con mejores indicadores ambientales y sociales en la localidad, para que éstas de transmita a la región y en el mundo.

**Respeto:** Saber diferenciar entre lo ajeno y lo que se puede utilizar dentro del lugar de trabajo. Además el respeto hacia los compañeros de trabajo aplicando formas adecuadas de trato y trabajo en equipo.

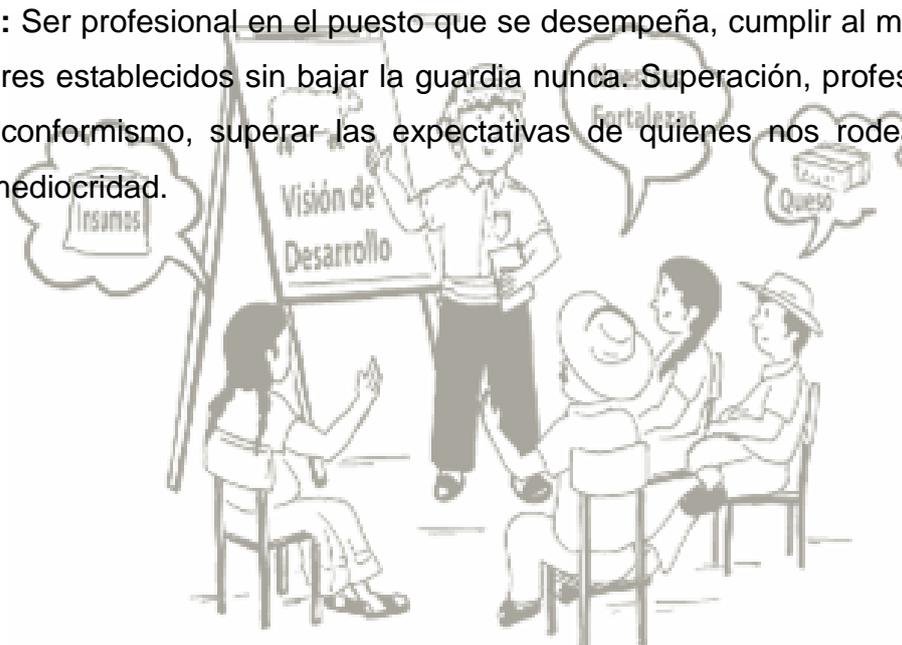
**Compromiso:** Implica estar identificado con el puesto que desempeño, con la responsabilidad de asumir sus funciones, tener la camiseta puesta, maximizar los



recursos con los que se cuentan para trabajar evitando desperdicios. (Tiempo, material...).

**Conciencia medio ambiental:** Encontrar formas de trabajar en armonía con el medio ambiente aplicando los principios de reciclaje, de ahorro energético y no contaminación.

**Excelencia:** Ser profesional en el puesto que se desempeña, cumplir al máximo con los estándares establecidos sin bajar la guardia nunca. Superación, profesionalidad, empatía, inconformismo, superar las expectativas de quienes nos rodean, nunca caer en la mediocridad.



Anexo N° 27: Letreros para identificación de las áreas operativas





**Anexo N° 28: Etiquetas para identificación de productos alimenticios**



**Anexo N° 29: Letreros para identificar los basureros clasificadores de la cocina**



Anexo N° 30: Registro de la cadena de frío



### Anexo N° 31: Plan de capacitación para Sani Lodge

*Ficha para la planificación de capacitaciones trabajada con los directivos de Sani Lodge*

PLAN DE CAPACITACION SANI LODGE 2011												
FORMA DE ELABORACION: 402 - 2008/01 - 2011												
LABORANDO EN: _____												
NOMBRES DE PARTICIPANTES	CURSOS / SEMINARIOS				CALENDARIO ANUAL				REQUISITOS ADIC.	COMPLEMENTO DE 2011		
	1	2	3	4	5	6	7	8				
<b>PERSONAL MANEJO</b>												
David Araya												
José Araya												
Alfonso												
Edgar Meléndez												
Ignacio												
Thaís												
<b>PERSONAL COCINA</b>												
Diego												
Ignacio												
Diego Meléndez												
Oliver Araya												
TOTAL: 1000												
<p>SE DE COMPLETAMIENTO DEL PROCESO: (Se de com. complet. Se de com. complet.)</p> <p>INDICACIONES DEL CURSO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación en Uso, Administración, Cocina, mantenimiento</li> <li>2. Capacitación en Turismo Sostenible y Buenas Prácticas</li> <li>3. Capacitación de Estándares de Calidad y Mejoramiento de Alimentos</li> <li>4. Capacitación en conocimientos básicos de computación</li> <li>5. Capacitación de apoyo, mantenimiento y al Arbol Verde Individual</li> <li>6. Curso de Seguridad</li> <li>7. Curso de Reservas Básicas</li> </ul>												