



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

**IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO  
SOSTENIBLE EN EL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO  
SINCHI WARMÍ EN LA PARROQUIA PUERTO MISAHUALLÍ,  
CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

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

**JULIO ANDRÉS REYES CUICHÁN**

**RIOBAMBA – ECUADOR  
2016**

©2016, Julio Andrés Reyes Cuichán

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE RECURSOS NATURALES**

**ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

El Tribunal de Trabajo de Titulación certifica que: El trabajo de investigación: **IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO SINCHI WARMÍ EN LA PARROQUIA PUERTO MISAHUALLÍ, CANTÓN TENA PROVINCIA DE NAPO**, de responsabilidad del Señor Julio Andrés Reyes Cuichán, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, quedando autorizada su presentación.

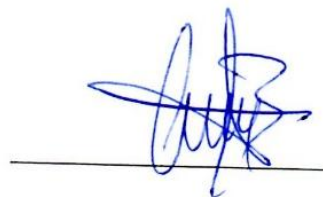
**ING. NANCY PATRICIA TIERRA TIERRA**

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**



**ING. CARLOS ANIBAL CAJAS BERMEO**

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**



## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Julio Andrés Reyes Cuichán, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes y el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 27 de octubre de 2016



Julio Andrés Reyes Cuichán

Cédula de Ciudadanía: 150102813-6

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de titulación en primer lugar a Dios por que con su bendición he logrado cumplir una meta más en mi camino, dedico también este presente a mi familia, amigos, profesores y tutores quienes con sus enseñanzas hicieron posible cumplir un sueño mismo que se ve plasmado en estas sencillas palabras.

## AGRADECIMIENTO

A mi familia: a mi madre Olga y mi padre Andrés quienes desde mis inicios apoyaron mi sueño que hoy se hace realidad, gracias a su esfuerzo y sacrificio.

A mis hermanos: Edwin y Luis quienes de una u otra forma con su ejemplo de superación y lucha me han forjado el semblante de valor, enseñanzas que me hicieron mucha falta en momentos difíciles.

A mi Eliana: esposa y amiga inseparable quien con su comprensión y cariño me apoyo incansablemente en el cuidado y educación de nuestros hijos (Julian y Sebastián) cuando no estaba presente en el hogar.

A mis abuelos: Sara y Facundo quienes con sabiduría supieron enseñarme el camino del bien y el valor de tener una familia humilde pero con principios.

A mis tíos: Olmedo, Magdalena, Marino, Manuel, Edita y Pedro quienes siempre pusieron la confianza en mí y además de quienes recibí una palabras de ánimo.

A mis primos, demás familiares y amigos que siempre me apoyaron en este camino, camino del que hoy me siento orgullo y por cual agradezco a todos y dedico esté presente en símbolo de agradecimiento.

## TABLA DE CONTENIDOS

II.	INTRODUCCIÓN.....	1
A.	JUSTIFICACIÓN .....	3
B.	OBJETIVOS.....	4
1.	Objetivo General .....	4
2.	Objetivos Específicos.....	4
III.	HIPÓTESIS.....	5
IV.	REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA .....	6
A.	TURISMO COMUNITARIO.....	6
1.	Definición de lo comunitario.....	6
2.	El patrimonio comunitario .....	6
3.	Turismo comunitario.....	7
4.	Modelo de Gestión Sostenible de Turismo Comunitario.....	7
5.	Definición de Centro de Turismo Comunitario .....	8
B.	CRITERIOS GLOBALES DE TURISMO SOSTENIBLE .....	9
1.	Definición .....	9
C.	BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE .....	12
D.	SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS.....	12
1.	Generalidades .....	12
2.	Definición .....	13
3.	Aplicación del sistema de gestión integrado .....	14
E.	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	15
1.	Definición .....	15
2.	Evaluación Ex - Ante.....	15
3.	Evaluación Ex – Post.....	15
V.	MATERIALES Y MÉTODOS .....	16
A.	CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR.....	16
B.	METODOLOGÍA .....	18
1.	Diagnosticar la situación actual del Centro de Turismo Comunitario “Sinchi Warmi” y los ámbitos socio cultural, ambiental y económico de la comunidad.....	19

2.	Evaluar ex – ante el nivel de cumplimiento de estándares mínimos de calidad para establecer procesos metodológicos de aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible	19
3.	Seleccionar e implementar las Buenas Prácticas del Turismo Sostenible en el CTC “Sinchi Warmi”	22
4.	Evaluar ex post la implementación de las Buenas Prácticas para determinar el nivel de cumplimiento de los estándares mínimos de calidad	26
VI.	RESULTADOS	27
A.	DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO “SINCHI WARMÍ” Y LOS ÁMBITOS SOCIO CULTURAL, AMBIENTAL Y ECONÓMICO DE LA COMUNIDAD...	27
1.	Reseña histórica	27
2.	Organización administrativa y política	28
3.	Administración y manejo económico	30
4.	Análisis de la demanda	30
5.	Análisis de la oferta	31
6.	Ámbito socio-cultural de la comunidad	40
7.	Ámbito ambiental	42
8.	Ámbito económico	43
9.	Análisis FODA	43
B.	EVALUAR EX – ANTE EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES MÍNIMOS DE CALIDAD PARA ESTABLECER PROCESOS METODOLÓGICOS DE APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE	45
1.	Evaluación ex ante, lista de verificación	45
2.	Escala de valoración	60
3.	Conclusión de la evaluación inicial	60
C.	SELECCIONAR E IMPLEMENTAR LAS BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL CTC “SINCHI WARMÍ”	61
1.	Priorización de nudos críticos	61
2.	Implementación de buenas prácticas del distintivo “Q”	69
D.	EVALUAR EX POST LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS DE CALIDAD	75
1.	Evaluación ex post	75
2.	Conclusión de la evaluación final	90
3.	Obtención del distintivo “Q”	91



4.	Acciones correctivas.....	91
VII.	CONCLUSIONES .....	93
VIII.	RECOMENDACIONES.....	94
IX.	RESUMEN .....	95
X.	SUMARY .....	96
XI.	BIBLIOGRAFÍA.....	97
XII.	ANEXOS .....	99
	.....	149

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Criterios Globales de Turismo Sostenible Rainforest Alliance. ....	9
<b>Tabla 2:</b> Esquema de evaluación en la lista de verificación.....	21
<b>Tabla 3:</b> Esquema de puntajes en la LISTA DE VERIFICACION. ....	21
<b>Tabla 4:</b> Valores para la priorización de nudos críticos. ....	23
<b>Tabla 5:</b> Listado de socios activos del CTC.....	28
<b>Tabla 6:</b> Feriados nacionales del 2015 en los que se registraron ingresos de turistas al CTC. ....	31
<b>Tabla 7:</b> Precios del paquete turístico 1 noche, 2 días. ....	36
<b>Tabla 8:</b> Precios del paquete turístico 2 noches, 3 días.....	38
<b>Tabla 9:</b> Precios del paquete turístico 3 noches, 4 días.....	39
<b>Tabla 10:</b> Lista de verificación inicial.....	45
<b>Tabla 11:</b> Descripción del puntaje de la Lista de Verificación. ....	60
<b>Tabla 12:</b> Priorización de nudos críticos.....	61
<b>Tabla 13:</b> Matriz resumen de criterios y anexos. ....	70
<b>Tabla 14:</b> Evaluación realizada después de la implementación. ....	75
<b>Tabla 15:</b> Lista telefónica de los socios del CTC.....	140

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Diagrama de organización administrativa.....	29
<b>Figura 2:</b> Plano de descripción de las áreas del CTC.....	34
<b>Figura 3:</b> Comparación de evaluaciones.....	90
<b>Figura 4:</b> Distintivo "Q" en exhibición en el área de recepción del CTC.....	91
<b>Figura 5:</b> Entrega del computador, proceso de mejora continua. ....	92

## INDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO N° 1:</b> Archivo documentado del Sistema de Gestión Integrado. ....	99
<b>ANEXO N° 2:</b> Norma Técnica Ecuatoriana Subsector Alojamiento. ....	98
<b>ANEXO N° 3:</b> Listado de procedimientos e instrucciones.....	99
<b>ANEXO N° 4:</b> Lista de programas requeridos por la Norma. ....	99
<b>ANEXO N° 5:</b> Manual de Gestión Integrado. ....	100
<b>ANEXO N° 6:</b> Políticas y objetivos del establecimiento.....	110
<b>ANEXO N° 7:</b> Recursos necesarios en la implementación. ....	111
<b>ANEXO N° 8:</b> Designación del responsable del SGI.....	112
<b>ANEXO N° 9:</b> Lista de control de documentos.....	113
<b>ANEXO N° 10:</b> Lista de control de registros. ....	115
<b>ANEXO N° 11:</b> Objetivos medibles a través de indicadores. ....	117
<b>ANEXO N° 12:</b> Diagrama general de procesos.....	118
<b>ANEXO N° 13:</b> Programa de cooperación comunitaria. ....	118
<b>ANEXO N° 14:</b> Puestos de trabajo y responsabilidades. ....	122
<b>ANEXO N° 15:</b> Competencias para los puestos de trabajo.....	124
<b>ANEXO N° 16:</b> Instructivo de trato al cliente y reglas de cortesía. ....	130
<b>ANEXO N° 17:</b> Proceso de ingreso de nuevos socios al CTC.....	136
<b>ANEXO N° 18:</b> Registro de inducción de los nuevos socios. ....	139
<b>ANEXO N° 19:</b> Sistema de comunicación interno.....	140
<b>ANEXO N° 20:</b> Control de exámenes médicos.....	142
<b>ANEXO N° 21:</b> Registro de adiestramiento en higiene y limpieza de espacios.....	143
<b>ANEXO N° 22:</b> Señalética del establecimiento. ....	144
<b>ANEXO N° 23:</b> Área para fumadores. ....	145
<b>ANEXO N° 24:</b> Registro de limpieza de sanitarios.....	146
<b>ANEXO N° 25:</b> Publicidad en idioma extranjero.....	147
<b>ANEXO N° 26:</b> Protección ambiental incorporada a la publicidad. ....	148
<b>ANEXO N° 27:</b> Procedimiento de comercialización.....	149
<b>ANEXO N° 28:</b> Lista de precios.....	154
<b>ANEXO N° 29:</b> Procedimiento para la gestión de reservas. ....	156
<b>ANEXO N° 30:</b> Procedimiento Check in. ....	158
<b>ANEXO N° 31:</b> Instructivo del servicio de mensajes.....	162
<b>ANEXO N° 32:</b> Instructivo de atención telefónica y medios electrónicos.....	163
<b>ANEXO N° 33:</b> Procedimiento de Check out. ....	166
<b>ANEXO N° 34:</b> Ficha; Forma de trabajo que asegure la custodia del equipaje. ....	169
<b>ANEXO N° 35:</b> Procedimiento para gestionar el servicio del desayuno.....	170
<b>ANEXO N° 36:</b> Procedimiento para el servicio a las habitaciones. ....	171
<b>ANEXO N° 37:</b> Registro de disponibilidad de los equipos.....	172
<b>ANEXO N° 38:</b> Programa para la inspección y mantenimiento de las instalaciones y equipos. ...	175
<b>ANEXO N° 39:</b> Registro de intervenciones por mantenimiento. ....	178
<b>ANEXO N° 40:</b> Instructivo de limpieza de las instalaciones. ....	179

<b>ANEXO N° 41:</b> Programa de limpieza y desinfección de las instalaciones. ....	181
<b>ANEXO N° 42:</b> Instructivo de limpieza de habitaciones. ....	185
<b>ANEXO N° 43:</b> Inventario de productos de limpieza y equipos. ....	189
<b>ANEXO N° 44:</b> Evaluación y selección de proveedores y políticas. ....	191
<b>ANEXO N° 45:</b> Designación del responsable de gestión ambiental. ....	195
<b>ANEXO N° 46:</b> Programa de buenas prácticas ambientales. ....	196
<b>ANEXO N° 47:</b> Designación del responsable de seguridad y salud del trabajo.....	203
<b>ANEXO N° 48:</b> Programa preventivo para la salud en el trabajo. ....	204
<b>ANEXO N° 49:</b> Sistema de medición de satisfacción del cliente. ....	207
<b>ANEXO N° 50:</b> Procedimiento de auditoria y verificaciones interna. ....	209

# **IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO SINCHI WARMÍ EN LA PARROQUIA PUERTO MISAHUALLÍ, CANTÓN TENA PROVINCIA DE NAPO**

## **II. INTRODUCCIÓN**

En el Ecuador la principal actividad económica está liderada por el sector petrolero mismo que inicio sus actividades desde el año 1911 con la perforación del primer pozo en la región costa, posterior a esto en el año de 1976 Texaco perfora el primer pozo comercial haciendo que esta actividad extractivista se fortalezca hasta la actualidad constituyéndose en la principal fuente de ingresos del país, un historial bastante nefasto para la economía nacional como para la degradación de los ecosistemas naturales (Guaranda, 2011).

Es por esto que el estado ecuatoriano le ha apostado al cambio de la matriz productiva, entre uno de sus principales ejes a fortalecer esta la actividad turística que genera ingresos no petroleros al país, además la constitución del 2008 por primera vez reconocen los derechos de la naturaleza no como un bien de uso público sino como un todo integral de los procesos evolutivos y sus ciclos vitales, posterior a esto se establece dentro del Plan Nacional de Buen Vivir en el Objetivo 7, que el estado ecuatoriano garantizará los derechos de la naturaleza y promoverá la sostenibilidad ambiental, territorial y global.

Las presiones de las nuevas corrientes turísticas mundiales gestadas en las dos últimas décadas se ha traducido en un creciente número de proyectos de turismo en comunidades indígenas o rurales, mediante el impulso de agentes externos como ONGs, empresas privadas, instituciones públicas y de cooperación internacional. No obstante, son muy escasas las experiencias sistematizadas que han buscado capitalizar enseñanzas y propiciar procesos de aprendizaje con esas comunidades, a fin de aprovechar su potencial de manera sostenible, evitar algunos de los traumáticos errores del pasado y, sobre todo, actuar más atinadamente en el futuro. A pesar de los esfuerzos registrados en materia de evaluación de proyectos con comunidades rurales en la última década, no

existe por el momento una metodología comprensiva orientada a evaluar los efectos de la actividad turística en los diferentes ámbitos de la vida comunitaria (Maldonado, 2005).

El turismo comunitario (TC) en Ecuador es una forma madura de Community-based tourism (CBT) en tanto y en cuanto se alcanzan unos niveles máximos de autonomía comunitaria en la gestión turística. Toda la operación turística esta tintada de cauces y formas de organización y gestión comunitarias. Es fácil concluir que el turismo comunitario a diferencia de otras versiones de CBT se erige no tanto en una vía de transformación o disolución de las comunidades, sino que más se asemeja a una táctica que afianza a las comunidades al proporcionarles mayores recursos comunitarios y les dota de una actividad en la que pueden gozar de mayor autonomía en la gestión. Esto no significa que se aíslen del medio político, económico y social en el que se insertan, ni que todas las experiencias obedezcan a este patrón. La participación en el TC abre a las comunidades al exterior tanto en lo íntimo (quizá el caso más notable sea a través de actividades turísticas de convivencia) como a nivel macro (dependencia del mercado y de las regulaciones estatales); pero lo hace a la manera comunitaria, es decir, enfatizando una presencia activa del colectivo, que es el principal recurso también de sus propuestas turísticas. La diferencia fundamental con otros sectores económicos es que el turismo desarrollado comunitariamente permite que la comunidad en vez de diluirse en el Mercado-Estado en el que se asienta, se reafirme en virtud de sus márgenes de control sobre la actividad turística, del que además no depende en exclusividad.

Por otra parte, al hacerse necesario más que nunca lo propio, lo comunitario, la actividad turística fortalece al grupo, no sólo en el sentido de rentabilizar las estructuras políticas y las prácticas comunitarias, sino en el de valoración y el redescubrimiento de lo comunitario e indígena. Por eso es comprensible que el turismo comunitario muestre también una cara política como medio de reivindicación (Ruiz, Hernández, Coca, Cantero, & del Campo, 2008).

La implementación de buenas prácticas a nivel mundial se aplican a todo lo empresarial, en el caso de las certificaciones de turismo sostenible se enfocan a satisfacer una demanda ecológica y amigable con el entorno que busca productos con identidad propia y en contratar empresas con mayor ética profesional que tomen en cuenta los tres ejes: económicamente

equitativos, amigables ambientalmente y que se mantengan en el tiempo las raíces culturales tomando en cuenta estos aspectos, las certificación de calidad por procesos o por porcentajes de cumplimiento mejoran el rendimiento empresarial entre otros beneficios y en el caso de los centros de turismo comunitario los beneficios se vean reflejados en el bien común de la colectividad en los aspectos antes mencionados de la sostenibilidad y en busca permanente del buen vivir.

## **A. JUSTIFICACIÓN**

En el Ecuador son escasas las comunidades que han alcanzado la categoría de Centros de Turismo Comunitario (CTC), en la provincia de Napo el CTC Sinchi Warmi es un grupo comunitario liderado por 13 mujeres y 3 hombres todos kichwas amazónicos que desde sus inicios se han dedicado a la oferta de turismo sostenible en el cual, las actividades de naturaleza y convivencia comunitaria se constituyen en los elementos fundamentales que garantizan al turista una experiencia única e irrepetible en su estancia en la zona.

El Ministerio de Turismo del Ecuador ha declarado el 2015 como el año de la calidad, so pretexto de la declaratoria, esta cartera de Estado desarrolló una serie de acciones que tienden a incorporar procesos de mejora continua en la oferta de los establecimientos turísticos legalmente constituidos. El MINTUR (Ministerio de Turismo) como generador de política pública contrata una consultoría que se encargue del diseño del sistema de gestión de calidad para empresas del sector turístico ecuatoriano, con el objeto de apoyar a las empresas de servicios turísticos a elevar sus niveles de calidad orientados estrictamente a la satisfacción del cliente para alcanzar una mayor competitividad en el exigente mercado turístico.

Como es de suponerse los CTC no podían quedar ajenos a esta realidad y se ven incorporados en el proceso al ser parte de las 278 empresas turísticas elegidas para ser evaluadas bajo el nuevo sistema de calidad nacional cuyo fin fundamental radica en alcanzar la calificación necesaria para merecer el reconocimiento Distintivo Q. En este contexto Sinchi Warmi en su calidad de CTC inserta en el proceso, requiere implementar estándares mínimos de calidad de la norma nacional y otros, a través de un mecanismo de asistencia técnica y



acompañamiento particular a fin de incorporar prácticas sostenibles de gestión ambiental, socio cultural y económica que le garanticen alcanzar la calificación necesaria para obtener el distintivo de calidad.

## **B. OBJETIVOS**

### **1. Objetivo General**

Implementar buenas prácticas de turismo sostenible en el Centro de Turismo Comunitario (CTC) Sinchi Warmi de la Parroquia Puerto Misahuallí, Cantón Tena, Provincia de Napo.

### **2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual del Centro de Turismo Comunitario “Sinchi Warmi” y los ámbitos socio cultural, ambiental y económico de la comunidad.
- Evaluar ex – ante el nivel de cumplimiento de estándares mínimos de calidad para establecer procesos metodológicos de aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible.
- Seleccionar e implementar las Buenas del Turismo Sostenible en el CTC “Sinchi Warmi”.
- Evaluar ex - post la implementación de las Buenas Prácticas para determinar el nivel de cumplimiento de los estándares mínimos de calidad.

### **III. HIPÓTESIS**

La implementación de la Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en el Centro de Turismo Comunitario “Sinchi Warmi” permite incorporar elementos de calidad en base a la Norma de Calidad Turística para la obtención del distintivo “Q”.

## **IV. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

### **A. TURISMO COMUNITARIO**

#### **1. Definición de lo comunitario**

Lo comunitario indígena designa un sujeto social histórico, con derechos y obligaciones, cuya cohesión interna se sustenta en la identidad étnica, la posesión de un patrimonio común y la aceptación de un conjunto de principios, valores, normas e instituciones consuetudinarios, cuyo fin último es el bienestar común y la supervivencia del grupo con su identidad propia. En un sentido más amplio, lo comunitario designa un sujeto colectivo, con derechos y obligaciones, constituido en base a la adhesión voluntaria de sus miembros (individuos o familias), con o sin sustento institucional en el derecho consuetudinario o en una territorialidad común. La identidad puede nutrirse de un conjunto de objetivos, valores y normas de participación codificados por sus miembros (Maldonado, 2005).

#### **2. El patrimonio comunitario**

El patrimonio comunitario está conformado por el conjunto de valores y creencias, conocimientos y prácticas, técnicas y habilidades, instrumentos y artefactos, representaciones y lugares, tierras y territorios, al igual que todo género de manifestaciones tangibles e intangibles compartidas por un pueblo, a través de las cuales se expresan sus modos de vida y organización social, su identidad cultural y sus relaciones con el entorno natural (Maldonado, 2005).

### **3. Turismo comunitario**

Se entiende por turismo comunitario toda forma de organización empresarial sustentada en la propiedad y la autogestión de los recursos patrimoniales comunitarios, con arreglo a prácticas democráticas y solidarias en el trabajo y en la distribución de los beneficios generados por la prestación de servicios turísticos, con miras a fomentar encuentros interculturales de calidad con los visitantes (Maldonado, 2005).

### **4. Modelo de Gestión Sostenible de Turismo Comunitario**

Un Modelo de Gestión Sostenible de Turismo Comunitario debe considerar primeramente que esta modalidad de turismo forma parte del Turismo Rural y que a su vez se enmarca en un modelo integrado de desarrollo turístico. La especificidad más importante del turismo comunitario es el control del producto turístico por parte de la comunidad (o comunidades), lo que implica que todas las decisiones en torno al proceso de desarrollo del turismo comunitario son adoptadas por la comunidad en sus asambleas. El gran desafío en este ámbito es cómo hacer más eficiente al proceso de gestión comunitaria, que en general suele ocupar demasiado tiempo en la toma de decisiones. Otra distinción es que el turismo comunitario no sólo considera una visión mercantil-productivista de la iniciativa turística, sino también un manejo sostenible de los recursos y la responsabilidad con el entorno social. Aquí también hay un gran desafío, pues si bien el turismo comunitario va más allá del negocio (en el dinero no es lo más importante, según lo que manifiestan las propias organizaciones del Ecuador), éste debe cumplir con altos estándares de calidad, ser rentable económicamente y ser un producto competitivo en el mercado. De este modo, un proyecto de turismo comunitario debe ser capaz de generar un flujo de visitantes que aporte ingresos económicos interesantes para las comunidades locales.

A su vez, el modelo debe concebir al turismo comunitario como parte de una estrategia integral de desarrollo rural que promueva una actividad agropecuaria sustentable, bajo una lógica de diversificación productiva. El desafío en este caso es que el turismo comunitario se

convierta en el eje articulador de la variedad de actividades productivas que se da en el sector campesino, pues un buen predio individual o colectivo es también un buen recurso turístico.

Asimismo, en los sectores rurales campesinos el capital económico es insignificante, sin embargo, existen otros tipos de capitales que generalmente abundan, como el grado de asociatividad de sus organizaciones territoriales (capital social), la natural hospitalidad de sus habitantes (capital humano), la cultura local y el modo de vida tradicional de sus poblados (capital cultural), además de la reserva de recursos naturales que han logrado mantener a lo largo de los años (capital natural). De este modo, la complementariedad en el uso de dichos capitales es parte fundamental de la estrategia de intervención.

Finalmente, cuando hay una articulación entre los diferentes actores (comunidad, gobiernos locales, operadores de turismo, sociedad civil en general) de un territorio, definitivamente hay mayores probabilidades de éxito en los emprendimientos turísticos. En este sentido, el gran desafío es cambiar la cultura organizacional de la institucionalidad imperante, que en la actualidad no propicia la articulación. Las instituciones muchas veces no tienen la voluntad de entender la mirada del otro, se disputan los espacios de acción y les cuesta ceder espacios, desperdiciando recursos no sólo financieros sino que también humanos. Esto no sólo es un problema del sector público, sino que también del sector privado, de las organizaciones locales y de las ONG's. La concertación de los actores hoy en día es una estrategia ineludible para lograr los objetivos de desarrollo de un turismo sostenible para el territorio (Inostroza, 2008).

## **5. Definición de Centro de Turismo Comunitario**

Establecimiento turístico con un modelo de gestión en el que la comunidad local aprovecha el patrimonio natural y/o cultural de la región en la que se asienta para desarrollar y ofrecer un servicio turístico caracterizado por la activa participación comunitaria en la planificación y ejecución de acciones conducentes a potenciar el desarrollo sostenible de la población mediante la reinversión de los beneficios derivados de la actividad turística (Ministerio de Turismo, 2010).

## B. CRITERIOS GLOBALES DE TURISMO SOSTENIBLE

### 1. Definición

Los Criterios Globales de Turismo Sostenible son un esfuerzo para alcanzar un entendimiento común del turismo sostenible, y representan los principios mínimos de sostenibilidad a los que una empresa turística debe aspirar. Estos se organizan alrededor de cuatro temas principales: la planificación eficaz para la sostenibilidad; la maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local; el mejoramiento del patrimonio cultural; y la reducción de los impactos negativos sobre el ambiente. Aunque los criterios se orientan inicialmente para el uso de los sectores de hoteles y operadores de turismo, tienen aplicabilidad en toda la industria turística.

**Tabla 1:** Criterios Globales de Turismo Sostenible Rainforest Alliance.

CRITERIOS	SUBCRITERIOS
<p><b>a. Demostrar una gestión sostenible eficaz</b></p>	<p><b>a.1.</b> La compañía ha instaurado un sistema de gestión de la sostenibilidad en el largo plazo que se adecúa a su realidad y escala, y que considera temas ambientales, socioculturales, de calidad, salubridad y seguridad.</p> <p><b>a.2.</b> La entidad cumple con toda la legislación y los reglamentos pertinentes, internacionales o locales (entre ellos, los aspectos laborales, medio ambientales, de salubridad y de seguridad).</p> <p><b>a.3.</b> Todo el personal recibe capacitación periódica relacionada con su función en la gestión de las prácticas medioambientales, socioculturales, de salud y de seguridad.</p> <p><b>a.4.</b> Se mide la satisfacción de los clientes y se toman las medidas correctivas cuando es apropiado.</p>

CRITERIOS	SUBCRITERIOS
	<p><b>a.5.</b> Los materiales promocionales son precisos y completos y no prometen más de lo que la empresa puede brindar.</p> <p><b>a.6.</b> El diseño y la construcción de edificios e infraestructura:</p> <p><b>a.6.1.</b> cumplen con los requisitos locales de zonificación y de áreas protegidas o de patrimonio;</p> <p><b>a.6.2.</b> respetan el patrimonio natural o cultural que se encuentra en los alrededores en la selección del sitio, el diseño, la evaluación de impactos y los derechos y adquisición del terreno;</p> <p><b>a.6.3</b> utilizan principios localmente apropiados de construcción sostenible;</p> <p><b>a.6.4</b> ofrecen acceso a personas que tienen necesidades especiales.</p> <p><b>a.7.</b> A los clientes se les brinda información e interpretación sobre los alrededores naturales, la cultura local y el patrimonio cultural, además de explicarles el comportamiento adecuado durante la visita a las áreas naturales, las culturas vivas y los sitios de patrimonio cultural.</p>
<p><b>b. Maximizar los beneficios sociales y económicos a la comunidad local y minimizar los impactos negativos</b></p>	<p><b>b.1.</b> La compañía apoya activamente las iniciativas en pro del desarrollo comunitario social y de infraestructura, lo que entre otras cosas incluye educación, salud y saneamiento.</p> <p><b>b.2.</b> Se ofrece empleo a los residentes locales, incluso en puestos gerenciales. Se les imparte capacitación cuando sea necesario.</p> <p><b>b.3.</b> Donde es posible, la empresa adquiere bienes y servicios locales y de comercio justo.</p> <p><b>b.4.</b> La compañía ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos sostenibles, basados en la naturaleza, la historia y la cultura propios de la zona (lo que incluye alimentos y bebidas, artesanías, artes dramáticas, productos agrícolas, etc.).</p>

CRITERIOS	SUBCRITERIOS
	<p><b>b.5.</b> Se ha elaborado un código de conducta para las actividades que tienen lugar en comunidades indígenas y locales, tomando en cuenta con el consentimiento y colaboración de la comunidad.</p> <p><b>b.6.</b> La compañía ha implementado políticas contra la explotación comercial, especialmente de niños y adolescentes, incluyendo la explotación sexual.</p> <p><b>b.7.</b> La compañía es equitativa al contratar mujeres y minorías locales, incluso para puestos gerenciales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil.</p> <p><b>b.8.</b> Se respeta la protección legal internacional o nacional de los empleados, y ellos reciben un salario que les permite hacer frente al costo de vida.</p> <p><b>b.9.</b> Las actividades de la compañía no ponen en peligro la provisión de servicios básicos (tales como agua, energía o saneamiento) a las comunidades vecinas.</p>
<p><b>c. Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos</b></p>	<p><b>d.1.</b> Conservar los recursos.</p> <p><b>d.1.1.</b> La política de compras favorece los productos que sean ambientalmente amigables para ser utilizados como insumos de construcción, bienes de capital, alimentos y consumibles.</p> <p><b>d.1.2.</b> Se evalúa la compra de artículos descartables y consumibles, y la empresa busca activamente la forma de reducir su uso.</p> <p><b>d.1.3.</b> Se debe medir el consumo de energía e indicar las fuentes, además de adoptar medidas para disminuir el consumo total, al mismo tiempo que se fomenta el uso de la energía renovable.</p> <p><b>d.1.4.</b> Se debe regular el consumo de agua e indicar las fuentes, además de adoptar medidas para disminuir el consumo total.</p> <p><b>d.2.</b> Reducir la contaminación</p> <p><b>d.2.1.</b> La empresa mide las emisiones de gases de efecto invernadero provenientes de todas las fuentes controladas por ella e instaura</p>



CRITERIOS	SUBCRITERIOS
	<p>procedimientos para reducir las y compensarlas, como forma de alcanzar la neutralidad climática.</p> <p><b>d.2.2.</b> Las aguas residuales, incluyendo las aguas grises, son tratadas eficazmente y reutilizadas donde posible (Rainforest Alliance, s/f).</p>

**Realizado por:** Julio Reyes.

**Fuente:** Rainforest Alliance, 2005.

## C. BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE

Son herramientas que permiten a los empresarios turísticos adoptar prácticas en gestión sostenible para mejorar su desempeño sostenible en acciones enmarcadas en los tres ejes: Económico, Sociocultural y Ambiental mismas que permitan complacer las necesidades del presente sin limitar la habilidad de satisfacerlas, con el mismo grado de plenitud y disfrute, en el futuro (Rainforest Alliance, 2005).

## D. SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS

### 1. Generalidades

Un sistema de gestión integrado articula en la operación de una organización, los siguientes aspectos para conseguir los objetivos de:

#### a) **Calidad**

- Reducción de costos.
- Incremento de la satisfacción de los clientes.
- Reducción de quejas.
- Eliminación de reclamos.

**b) Ambiente**

- Reducción de uso de recursos naturales.
- Reducción y control de la contaminación.

**c) Seguridad y salud en el trabajo (SST)**

- Reducir el riesgo de ocurrencia de accidentes y enfermedades profesionales
- Reducir la accidentabilidad
- Prevenir situaciones de emergencias

**2. Definición**

Un sistema de gestión integrado es un conjunto de elementos interrelacionados para dirigir y controlar los aspectos de la gestión como una metodología para lograr la mejora sostenida y continua del desempeño en las organizaciones de forma efectiva en relación a sus políticas y objetivos.

Entendida de este modo, la efectividad de un SGI dependerá, en gran medida, del compromiso y disponibilidad de todos los actores involucrados en la organización para gestionar los recursos de la organización.

Un SGI aporta los beneficios siguientes a las organizaciones:

- Ayuda a identificar, priorizar y seleccionar las acciones para la mejora del desempeño en el servicio turístico.
- Reduce costos al aprovechar al máximo los recursos.
- Impulsa la productividad y el crecimiento (mayor aprovechamiento, menor desperdicio).
- Promueve las mejores prácticas de gestión turística.
- Asegura la confianza y la calidad de la información que se utiliza para la toma de decisiones.

- Facilita la integración de sistemas de gestión ya existentes.
- Desarrolla capacidades en la organización.
- Genera una cultura organizacional orientada a la gestión turística.

En una etapa inicial el SGI encontrará muchas áreas de oportunidad para la mejora. Las acciones a implementar requerirán de pocos esfuerzos de inversión, ya que en la mayoría de los casos se tratará de medidas simples. No obstante, en la medida que el SGI avanza hacia su estado de madurez, dichas áreas de oportunidad para el ahorro y la mejora serán reducidas, por lo que se requerirán mayores esfuerzos de inversión debido a que se trata de acciones más complejas.

### **3. Aplicación del sistema de gestión integrado**

Actualmente, un gran número de organizaciones turísticas ya han incorporado un Sistema de Gestión (FORMAL O INFORMAL) como parte de la administración de sus negocios, dentro de los cuales se pueden encontrar:

- Sistema de gestión eco turística
- Sistemas de Gestión para la seguridad alimentaria (ISO 22000 o BPM).
- Sistemas de Gestión en materia de salud y seguridad en el trabajo (OHSAS 18001 o SART – IESS Ecuador).
- Sistemas de Gestión ambiental (ISO 14001).
- Sistemas de Gestión de la calidad ISO 9001.

Por otra parte, el Ministerio de Turismo como ente rector de esta industria tiene planificado desarrollar y emitir normas para los sistemas de gestión en los subsectores de Alimento y Bebidas, Alojamiento y Operación Turística (Arias & Villaroel.s/f.).

## **E. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

### **1. Definición**

Vera, (1997) citado por (Ricaurte, 2009) dice: “Que desde el enfoque físico territorial, indica que el diagnóstico consiste en el análisis de los componentes básicos de la estructura turística –oferta y demanda- del uso y estructura del territorio, así como del medio ambiente del sitio a planificar. El diagnóstico se lo conoce también como línea base o estado de situación actual y lo que busca específicamente es definir la situación del destino turístico en el presente, es decir, antes de que se ejecute la planeación”.

### **2. Evaluación Ex - Ante**

La evaluación ex-ante trata de simular el efecto de un proyecto antes de que este se ponga en práctica o entre en operación. El objetivo de la evaluación ex-ante es proporcionar elementos de juicio para determinar cuál es el proyecto o la combinación de proyectos que más conviene a la población en términos del cambio de las condiciones de vida de los beneficiarios (Navarro, King, Ortegón, & Pacheco, 2006).

### **3. Evaluación Ex – Post**

La evaluación de impacto ex-post se ubica al intermedio o al final de la operación del proyecto, determinando si hubo cambios en el bienestar de la población objetivo, su magnitud atribuibles a la intervención. En esta segunda parte de la pauta se analizan los pasos metodológicos que se siguen en la evaluación de impacto ex–post de un programa social (Navarro, King, Ortegón, & Pacheco, 2006).

## V. MATERIALES Y MÉTODOS

### A. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR

#### 1. Localización

El Centro de Turismo Comunitario “Sinchi Warmi” forma parte de la parroquia Puerto Misahuallí del cantón Tena de la provincia de Napo, en la Región Amazónica del Ecuador.

El territorio se encuentra ubicado a tan solo 800 metros de Puerto Misahuallí y a 7 Km de la cabecera provincial de Napo, la ciudad de Tena.

#### 2. Ubicación geográfica

- **Coordenadas en X:** 203160.
- **Coordenadas en Y:** 9885430.
- **Altitud:** 400 msnm.

#### 3. Límites

- **Norte:** Cordillera Napo Galeras.
- **Sur:** Río Puní Shalcana.
- **Este:** Río Pusuno.
- **Oeste:** Río Umbuni.

#### 4. Características climáticas

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

Mínima de 18 °C y máxima de 34 °C.

**b. Precipitación Anual**

De 3900 mm al año.

**c. Clima**

Cálido húmedo tropical.

**d. Humedad Relativa**

Mayor a 90%.

**5. Clasificación ecológica****a. Bosque siempre verde montano bajo del norte y centro de la cordillera oriental de los Andes**

Bosques siempre verdes que alcanzan los 20-35 m de altura de dosel. Se encuentran en el relieve de montaña en la parte subandina hacia el este de la cordillera de los Andes, se observa pendientes fuertemente inclinadas a escarpadas (5 a 87°) (Demek 1972). Los suelos son inceptisoles y andosolesperhidratados, de textura franco-franco limoso-franco arcilloso. En su mayoría están compuestos por árboles de troncos rectos, principalmente de las familias Lauraceae, Rubiaceae, Melastomataceae, y ocasionalmente Moraceae (Valencia 1995, Mogollón y Guevara 2004). Se componen de varios estratos, incluyendo un dosel alto, subdosel, estratos arbustivo y herbáceo. El sotobosque es denso y es el resultado de la dinámica sucesional relacionada con deslaves frecuentes (Aguirre y Fuentes 2001). El estrato herbáceo y epifítico se caracteriza por la abundancia de especies de hojas grandes (e.g., *Anthurium*, *Cyclanthus*, *Phylodendron* y *Rhodospatha*). En los claros del bosque es común

encontrar *Piptocomadiscolor*, *Alchorneapearcei* y *Acalyphadiversifolia*. Hacia los límites superiores de este ecosistema se incrementa la abundancia de plantas epífitas en los troncos de los árboles (Ministerio del Ambiente del Ecuador, 2003).

## **6. Materiales y Equipos**

### **a. Materiales**

Resma de papel A4 para impresión, cartucho de tinta para impresión, marcadores, papelógrafos, libreta de Apuntes, polígrafos, lápiz, cinta adhesiva.

### **b. Equipos**

- Binoculares, cámara fotográfica, GPS, laptop, impresora, proyector, flash memory.

## **B. METODOLOGÍA**

La presente es una investigación fundamentalmente aplicada, de tipo no experimental, que se llevó a cabo usando técnicas de revisión bibliográfica y de campo a un nivel exploratorio, descriptivo y analítico cuyos objetivos se cumplieron de la siguiente manera:

**1. Diagnosticar la situación actual del Centro de Turismo Comunitario “Sinchi Warmi” y los ámbitos socio cultural, ambiental y económico de la comunidad**

Para cumplir este objetivo se realizó el análisis de información del Centro de Turismo Comunitario “Sinchi Warmi” para elaborar un diagnóstico situacional empresarial y determinar el estado real del establecimiento.

Posterior a esto se realizó un diagnóstico situacional de la comunidad en su conjunto tomando en cuenta los ámbitos: ambiental, socio cultural, económico.

Para verificar la información se realizaron salidas de campo, entrevistas y reuniones para obtener y validar la información.

Con la información obtenida se realizó el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) del Centro de Turismo Comunitario.

**2. Evaluar ex – ante el nivel de cumplimiento de estándares mínimos de calidad para establecer procesos metodológicos de aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible**

Para el cumplimiento de este objetivo se tomó en cuenta la metodología propuesta en el Manual de implementación del Sistema de Gestión Integrado (SGI) elaborado por el Ministerio de Turismo y la Corporación Nueva Alejandría en la segunda etapa en concordancia con el esquema de mejora continua desarrollado por el Dr. Edward Deming: Etapa II: Evaluar el desempeño inicial.



**a. Recopilación la normativa legal de la operación**

- Ley de Turismo y su Reglamento.
- Normas y Reglamentos INEN aplicables.
- Ordenanzas aplicables al cantón donde funciona el establecimiento.
- Código del Trabajo y Reglamento de Seguridad e Higiene el en el Trabajo Decreto 2393.

Además las evidencias de cumplimiento legal como son:

- Permiso de funcionamiento.
- Patentes.
- Permiso del Cuerpo de Bomberos.
- Otros.

Los documentos recopilados se integraron al expediente del SGI en el acápite 1. Marco legal.

**b. Realizar el autodiagnóstico y establecer la línea base**

El autodiagnóstico se realizó para conocer el nivel de cumplimiento de la empresa versus cada requisito de la Norma INEN que se está implementando.

Se aplicó la lista de verificación para conocer el nivel de cumplimiento en cada requisito.

Este formulario incluye los siguientes campos:

**Tabla 2:** Esquema de evaluación en la lista de verificación.

#	REGISTRO	DETALLE A VERIFICAR	PUNTAJE						HALLAZGO
			0	1	2	3	4	NA	
6	5.6	Verificar que los procesos de prestación de servicios se hayan identificado y documentado.					4		Conforme, existe un Diagrama de procesos.

**Realizado por:** Roberto Villarroel.

**Fuente:** Manual para la implementación de un sistema de gestión integrado para la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo para los subsectores de: alimentos y bebidas, alojamiento, operadores turísticos.

Siendo el requisito el acápite de la norma, el detalle a verificar corresponde a las acciones de revisión de documentos, observaciones o entrevistas que se realizaron para conseguir evidencias objetivas.

Para completarlos se confirmó con evidencias objetivas, el estado de cumplimiento de cada requisito de la norma (un requisito se identifica cada vez que se mencione la palabra DEBE en la norma) y asigno un valor entre 0 y 4; dependiendo de los criterios siguientes:

**Tabla 3:** Esquema de puntajes en la LISTA DE VERIFICACION.

Puntaje	Descripción de la puntuación del hallazgo
0	NO CONFORME. Incumplimiento total del requisito.
1	Conceptualizado. Tiene una clara idea de cómo se podría aplicar el requisito en la empresa
2	Implementación inicial. Ha iniciado la implementación pero aún no pasa del 50%
3	Implementación avanzada. La implementación está entre un 51 y un 100%
4	Implementación concluida
Sin Valor	No aplica

**Realizado por:** Roberto Villarroel.

**Fuente:** Manual para la implementación de un sistema de gestión integrado para la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo para los subsectores de: alimentos y bebidas, alojamiento, operadores turísticos.

Los resultados de la evaluación permitieron iniciar acciones en los casos de baja evaluación, así como priorizar por medio de nudos críticos. Al pie del formato se consolidan los resultados y se asigna un valor porcentual de cumplimiento en la lista de verificación del SGI.

### **3. Seleccionar e implementar las Buenas Prácticas del Turismo Sostenible en el CTC “Sinchi Warmi”**

En base a la evaluación ex- ante planteado en el anterior objetivo y tomando en cuenta los resultados de la línea base y el auto diagnóstico, se priorizaron y diseñaron las acciones a implantarse y se tomó en cuenta la metodología propuesta por (Amores, 2012) y otros para priorizar las acciones de implantación según los siguientes parámetros:

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

La identificación de nudos críticos se realizó mediante la aplicación de la herramienta técnica propuesta por el distintivo Q, y corresponde a los criterios y estándares de calidad establecidos en la norma que alcanzaron una valoración de no cumplimiento o de cumplimiento parcial.

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

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

**Tabla 4:** 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

**Realizado por:** Fernando Amores, 2012.

**Fuente:** Implementación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en el Lodge Napo Wildlife Center, Comunidad Añangu, Parroquia Alejandro Labaka, Cantón Francisco de Orellana de la Provincia de Orellana (Programa Rainforest Alliance).

### 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 valoración.**- El criterio de 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 a 50 dólares).

Para 2 corresponde el criterio medio, ya que para la acción implementada se necesitan conocimientos técnicos y se utilizan recursos económicos que van de 51 a 150 dólares.

Para 3 corresponde el criterio alto, ya que para la acción implementada se necesitan, conocimientos técnicos especializados y mayores recursos económicos (superior a 150 dólares).

#### **ii. Impacto**

Para 1 corresponde el criterio bajo, ya que la acción implementada tiene un impacto menor debido a que su efecto positivo repercute en la empresa.

Para 2 corresponde el criterio medio, ya que la acción implementada tiene un impacto mayor, debido a que su efecto positivo involucra además de la empresa a los empleados, y puede ser de fácil réplica en la comunidad.

Para 3 corresponde el criterio alto, ya que la acción implementada tiene un impacto mayor, debido a que su efecto positivo involucra además de la empresa, los empleados, la comunidad y a los clientes y/o comunidades cercanas.

### **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 definieron las estrategias a ser implementadas, considerando aquellas que están en el rango de calificación de 5 a 7 puntos según sea el criterio del evaluador, considerando además 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.

**4. Evaluar ex post la implementación de las Buenas Prácticas para determinar el nivel de cumplimiento de los estándares mínimos de calidad.**

Concluida la implementación de las estrategias se realizó un monitoreo general por cada área administrativa y de operación, para determinar su estado actual, finalmente se realizó una evaluación de la implementación del proceso para valorar el nivel de impacto que ha tenido la asistencia técnica y acompañamiento en el Centro de Turismo Comunitario. La evaluación se realizó mediante la verificación de los indicadores del Sistema de Gestión.

Adicional a esta actividad se trabajó en la mejora continua del SGI en donde se identificaron los incumplimientos los cuales fueron registrados en el formato de acciones correctivas, en donde se detalla la no conformidad para posterior analizar las causas.

Las acciones a implementar fueron escritas y registraron los plazos y responsables. Una vez cumplida la acción, se verifico que las acciones eliminen causas y que estas no se vuelvan a repetir.

## **VI. RESULTADOS**

### **A. DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO “SINCHI WARMI” Y LOS ÁMBITOS SOCIO CULTURAL, AMBIENTAL Y ECONÓMICO DE LA COMUNIDAD**

#### **1. Reseña histórica**

En la comunidad de San Pedro de Misahuallí las autoridades desarrollaron un taller de producción de artesanías en el año de 2008, en el cual participaron alrededor de veinte personas adultas y también jóvenes de la comunidad, en el transcurso del taller floreció la iniciativa de organizarse jurídicamente para poder vender las artesanías y además ofrecer servicios de hospedaje en cabañas y de restaurante con un menú autóctono, pero la idea no fue recibida de forma positiva por todos los integrantes de taller, entonces cuatro mujeres indígenas del taller tomaron la iniciativa de emprender en este negocio:

- Nely Chimbo.
- Betty Chimbo.
- Aida Rivadeneyra.
- Marcela Rivadeneyra.

Estas mujeres fueron las pioneras y la razón por la cual se denominó al centro “Sinchi Warmi” que traducido al castellano significa “Mujer Fuerte”, posterior a estas personas se fueron sumando dos esposos de las pioneras siendo los señores:

- Hernesto Andy
- Jaime Alvarado

El centro de turismo comunitario empezó a construirse en dos hectáreas de terreno comprados a la pareja de casados: señor Carlos Chimbo y la señora Lugina Rivadeneira los fondos para la compra del terreno y presupuesto inicial fue donado por misioneros españoles que llegaron a la comunidad a predicar la religión católica y ayudar socialmente a la comunidad.



Para la construcción de las instalaciones todos colaboraron con la mano de obra (mingas) también integrando a nuevos socios y a las nuevas generaciones; hijos e hijas de las socias fundadoras. En la actualidad el CTC cuenta con 16 socios.

## 2. Organización administrativa y política

Las decisiones son tomadas por todos los socios que se organizan en asambleas en las cuales se tratan temas de importancia para el establecimiento y se solucionan conflictos o malos entendidos, las asambleas se desarrollan en periodo de quince días o dentro de un mes, todas las opiniones son recopiladas y se aprueban mayoritariamente sin afectar a ninguno de los socios.

Cada dos años se eligen representantes que cumplen diversas funciones en la organización y en la administración del CTC.

**Tabla 5:** Listado de socios activos del CTC.

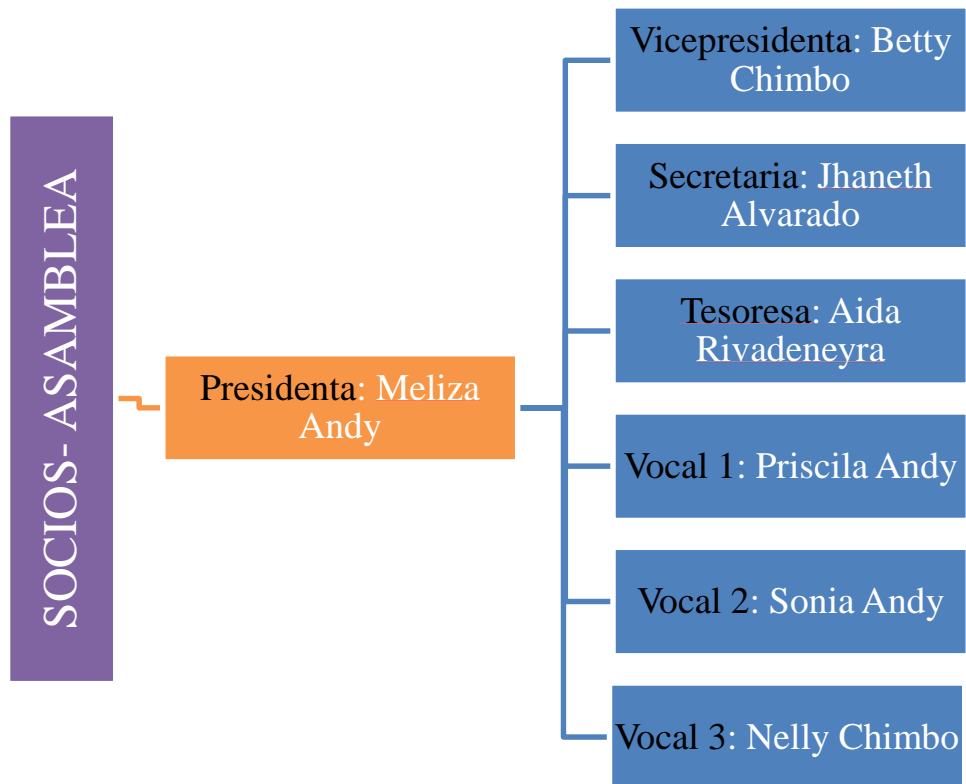
Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	Nº CÉDULA
1	Leonor Aida Rivadeneira Yumbo	1500305386
2	Silvana Sofia Alvarado Rivadeneira	1500825342
3	Jaime Ramiro Alvarado Andi	1500453905
4	Carlos Alberto Chimbo Yumbo	1500075948
5	Lujina Erminia Rivadeneira Yumbo	1500035207
6	Prisila Yajaira Andy Chimbo	1500897457
7	Norma Zulay Andi Rivadeneira	1500730880
8	Fabio Enrique Chimbo Rivadeneira	1500755739
9	Betty Ximena Chimbo Rivadeneira	1500487416
10	Meliza Adriana Andy Chimbo	1500743305
11	Ernesto Jaime Andy Alvarado	1500390859
12	Nelly Lidia Chimbo Rivadeneira	1500390750
13	Carmen G. Chimbo Rivadeneira	1500567563
14	Sonia Maribel Chimbo Rivadeneira	1500536634
15	Janeth G. Alvarado Rivadeneira	1501015430
16	Jaime Agustin Alvarado Tanguila	1707372528

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	Nº CÉDULA
17	Wilmer Javier Andy Chimbo	1500883333

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Archivos del CTC Sinchi Warmi.

**Figura 1:** Diagrama de organización administrativa



**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Archivos de CTC Sinchi Warmi.

### **3. Administración y manejo económico**

Los socios tienen periodos de participación laboral rotativa por cada jornada diaria de labores cobran quince dólares para los socios inscritos y socios no inscritos en los estatutos de la sociedad perciben el pago es de diez dólares recursos que son devengados de los ingresos por la prestación de los servicios a los turistas además de los ingresos se compran materias primas, insumos y equipos necesarios para el desarrollo de las actividades, el sobrante es destinado a un fondo común en una cuenta de ahorros, estos recursos sirven para abastecer el establecimiento en temporada baja, además incrementan su fondo realizando proyectos como la crianza y venta de especies menores (gallinas), en caso de existir una emergencia médica los socios destinan los recursos necesarios para poder ayudar a la recuperación del paciente o para la compra de la medicación.

Todos los flujos de caja son detallados en un informe anual que detalla los ingresos y egresos percibidos durante el periodo el mismo que es presentado por la tesorera y la presidenta a los demás socios en una asamblea general.

### **4. Análisis de la demanda**

El análisis de la demanda se hizo de forma directa por medio de entrevista la administradora debido a que la empresa no cuenta con registro de ingreso de huéspedes que se archiven para poder obtener el flujo real y estadístico de los turistas que llegan al establecimiento, los registros son temporales y simplemente son anotados en una agenda de trabajo o cuaderno que no es constante.

Posterior a la entrevista se pudieron establecer los siguientes aspectos generales del perfil del turista.

La temporada alta de recepción de turistas internacionales se presenta durante los meses de enero y de mayo hasta los días finales del mes de junio.

Los turistas extranjeros por lo general son jóvenes universitarios y practican el turismo de voluntariado, provienen de países como: Inglaterra, Francia, Estados Unidos y Alemania en su mayoría.

A diferencia de los turistas nacionales los cuales visitan el establecimiento durante los feriados y vacaciones durante todo el año en grupos familiares.

**Tabla 6:** Feriados nacionales del 2015 en los que se registraron ingresos de turistas al CTC.

<b>Festividad</b>	<b>Fecha</b>
Año Nuevo	01 de enero
Carnaval	08 y 09 de febrero
Viernes Santo	25 de marzo
Día del Trabajo	01 de mayo
Batalla de Pichincha	24 de mayo
Primer Grito de la Independencia	10 de agosto
Independencia de Guayaquil	09 de octubre
Día de los Difuntos e Independencia de Cuenca	02 y 03 de noviembre
Navidad	25 de diciembre

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

## 5. Análisis de la oferta

### a) Hospedaje

Sinchi Warmi cuenta con 11 habitaciones para recibir huéspedes en las cabañas construidas por las mujeres y hombres de la comunidad a través de mingas (días de trabajo colectivo). Las cabañas fueron construidas con materiales de la zona (guadua, lisan tejido en los techos y madera) utilizando técnicas de construcción locales. Cuentan con baños secos ecológicos,

que ayudan a preservar el medio ambiente y producen abono para los cultivos de la propiedad.

- Número de habitaciones: 11
- Capacidad total actual: 35 personas
- 2 baños ecológicos, 4 duchas compartidas y 6 baños y duchas privadas.

**i. Habitaciones compartidas: Sapo y Búho**

Dormitorios compartidos mixtos con 5 camas y baño compartido, su precio es de \$15.50 por persona e incluye desayuno.

**ii. Habitaciones twin: Tigre, Heliconia y Mariposa**

Habitación doble con 2 camas y baño compartido ecológico, su precio es de \$13.50 por persona e incluye desayuno.

**iii. Habitaciones: Cachama y Mono**

Habitación con 2 literas una cama matrimonial y una simple con baño privado, su precio es de \$20,50 por persona e incluye desayuno.

**iv. Habitación Paiche**

Habitación con cama matrimonial y 1 cama simple con baño privado, su precio es de \$20,50 por persona e incluye desayuno.

**v. Habitación Tilapia**

Habitación con cama matrimonial y 1 litera con baño privado, su precio es de \$ 20,50 por persona e incluye desayuno.

**vi. Habitación Araña**

Habitación con 2 camas litera 1 simple con baño privado, su precio es de \$20,50 por persona e incluye desayuno.

**vii. Habitación Tucán**

Habitación con 1 cama matrimonial y 2 simples con baño privado, su precio es de \$20,50 por persona e incluye desayuno.





## **b) Alimentación**

Se ofrece platos de la gastronomía de la zona. Las hábiles manos de las mujeres kichwas preparan maitos de pollo y de pescado, pizzas en el horno a leña, deliciosos platos para picar y la refrescante guayusa, configurando un menú que fortalece el rescate de la comida tradicional Kichwa.

Cuando los huéspedes y grupos incluyen el almuerzo y/o la cena en su estadía, a cada día se prepara un menú diferente, que incluye opciones vegetarianas para huéspedes que no consumen carne por ejemplo los platos que se ofrecen son:

- Maito (atado de hojas de bijao expuesto a la brasa del carbón) de tilapia con arroz, menestras, patacones, yuca y ensalada.
- Pinchos de pollo en la parrilla con arroz, menestra y ensalada.
- Espaguetis con diferentes salsas.
- Tortilla de yuca con salsa de hongos de Sumaco, verduras, con pollo.
- Pizzas entre otros.

El desayuno está incluido en el hospedaje y consiste en: Jugo, huevos, pan, mermelada, mantequilla, café o té.

En caso de huéspedes que se hospedan por más días, también se ofrece una variedad en el menú del desayuno: majado de verde con huevos, yuca frita, empanada de verde, ensalada de frutas, etc.

## **c) Actividades turísticas**

Las actividades turísticas están definidas por la modalidad de paquetes turísticos los cuales están sujetos a cambios sugeridos por los turistas dependiendo de la disponibilidad de tiempo o gustos preferenciales de los mismos, el guía de turismo está dispuesto a hacer los cambios

siempre y cuando no se crucen actividades con otros grupos de turistas que ya tengan reservación previa.

#### **i. Paquete turístico 1 noche 2 días**

Incluye alimentación, hospedaje y actividades guiadas.

- ✓ Caminata por el sendero Sacha Ñambi por 1 hora y 15 minutos donde se observa plantas medicinales, frutales chacras de yuca, plátanos, cacao, entre otros.
- ✓ Visita al museo de artesanía indígena, en donde observará vivencias como, cocina quichua, vestimentas tradicional, ollas de barro, instrumentos musicales y más.
- ✓ Demostración degustación de chocolate casero.
- ✓ Almuerzo típico maito de tilapia con palmito preparado y envuelto en hoja de bijao que va acompañado de arroz de verdura, menestra, yuca, patacón, ensalada de piña y una delicioso te de guayusa y de postre avio con miel y vainilla.
- ✓ Elaboración y enseñanza de artesanía, primeramente observaremos la preparación del hilo y color luego iniciaremos con la tejida de la artesanía, con las mujeres de la comunidad.
- ✓ Cena

2 Día, desayuno salida.

**Tabla 7:** Precios del paquete turístico 1 noche, 2 días.

<i>Días</i>	<b>PERSONAS</b>	<b>TOLAL incluido IVA</b>
<i>Inoche 2 días</i>	2 a 4 personas	60.00 \$ x persona
<i>Inoche 2 días</i>	5 a 10 personas	55.00 \$ x persona
<i>Inoche 2 días</i>	11 en adelante	50.0 x persona

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Archivo del CTC Sinchi Warmi.

## ii. Paquete turístico 2 noches 3 días.

Incluye alimentación, hospedaje y actividades guiadas.

**DIA 1:** Visita en canoa al lugar de elaboración de mucawua.

- ✓ Lavado artesanal de oro.
- ✓ En la comunidad Sinchi Warmi, haremos la demostración y preparación de chocolate casero y luego degustación de chocolate.
- ✓ Almuerzo típico maito de tilapia con palmito preparado en hoja de bijao que va acompañado de arroz de verdura, menestra, yuca, patacón, ensalada y una delicioso te de guayusa.
- ✓ Demostración de chicha, " alimentación diario tradicional de las familias quichuas".
- ✓ Demostración de shamanismo el ritual y la ayahuasca.

**DIA 2**

- ✓ Desayuno.
- ✓ Caminata a la selva virgen donde observaremos el árbol de ceibo, plantas medicinales etc.
- ✓ Saliendo de la selva a las orillas del río bajaremos en boyas "tubbing" para refrescarnos de la caminata.
- ✓ Almuerzo, tortillas de yuca en salsa de hongos de Sumaco, verduras, palmito, garabato yuyo (helecho tierno), postre de guaba con chocolate.
- ✓ Elaboración y enseñanza de artesanía, observaremos la preparación de hilo y color luego iniciaremos con la tejida de la artesanía, con las mujeres de la comunidad.
- ✓ Visita al museo de artesanía indígena, donde observaremos vivencias como, cocina quichua, vestimenta tradicional, ollas de barro, instrumentos musicales y más.
- ✓ Cena maito de pollo envuelto en hoja de bijao, arroz de zanahoria, menestra de frejol de la zona, yuca frita, ensalada de mango, y un delicioso te de guayusa y de postre caña salteada en mantequilla con zumo de naranja.
- ✓ Noche cultural "danza y música autóctona".

**Día 3**

Desayuno y salida.

**Tabla 8:** Precios del paquete turístico 2 noches, 3 días.

<b>DIAS</b>	<b>PERSONA</b>	<b>TOTAL incluye IVA</b>
<i>2 noches 3 días</i>	2 a 4 personas	85.00\$ x persona
<i>2 noches 3 días</i>	5 a 10 personas	80.00\$ x persona
	11 en adelante	75.00\$ x persona

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Archivo del CTC Sinchi Warmi.

**iii. Paquete turístico 3 noches 4 días**

Incluye alimentación, hospedaje y actividades guiadas.

**DIA 1**

- ✓ Caminata a la selva virgen donde observaremos el árbol de ceibo, plantas medicinales etc.
- ✓ Saliendo de la selva a las orillas del río bajaremos en boyas "tubbing" para refrescarnos de la caminata.
- ✓ Almuerzo típico maito de tilapia con palmito preparado en hoja de bijao que va acompañado de arroz de verdura, menestra, yuca, patacón, ensalada y una delicioso te de guayusa.
- ✓ Visita al museo de artesanía indígena, donde observaremos vivencias como, cocina quichua, vestimenta tradicional, ollas de barro, instrumentos musicales y más.
- ✓ Demostración de chicha, " alimentación diario tradicional de las familias quichuas"
- ✓ Cena, tortillas de yuca en salsa de hongos de Sumaco, verduras, palmito, garabato yuyo (helecho tierno), postre de guaba con chocolate.

**DIA 2**

- ✓ Desayuno
- ✓ Visita al centro de rescate de animales Amazónico.
- ✓ Visitas trampas ancestrales, al retorno lunch a las orillas del río Napo.
- ✓ Cena.
- ✓ Demostración de shamanismo el ritual y la ayahuasca.

**DIA 3**

- ✓ Desayuno.
- ✓ Visitas cascadas duración 2h: 30 min. entre ida y retorno y tiempo de relajamiento en el manto de las mismas.
- ✓ Almuerzo maito de pollo envuelto en hoja de bijao, arroz de zanahoria, menestra de frejol de la zona, yuca frita, ensalada de mango y un delicioso te de guayusa y de postre caña salteada en mantequilla con zumo de naranja.
- ✓ Elaboración y enseñanza de artesanía, observaremos la preparación de hilo y color luego iniciaremos con la tejida de la artesanía, con las mujeres de la comunidad.
- ✓ En la comunidad Sinchi Warmi, haremos la demostración y preparación de chocolate casero y luego degustación de chocolate.
- ✓ Noche cultural "danza y música autóctona"

**Tabla 9:** Precios del paquete turístico 3 noches, 4 días.

<b>DIAS</b>	<b>PERSONA</b>	<b>TOTAL INCLUIDO IVA</b>
<i>3 noches 4 días</i>	2 a 4 personas	100.00\$ x persona
<i>3 noches 4 días</i>	5 a 10 personas	90.00\$ x persona
<i>3 noches 4 días</i>	11 en adelante	85.00\$ x persona

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Archivo del CTC Sinchi Warmi.

## **6. Ámbito socio-cultural de la comunidad**

Siendo Sinchi Warmi un centro de turismo comunitario es necesario realizar un análisis de la realidad y estado en el que se encuentra la comunidad, conocer sus costumbres y rasgos culturales y como se involucran estos rasgos a la oferta de la actividades turísticas del establecimiento.

### **a) Raíces del pueblo kichwa amazónico**

A pesar de que se ha llevado a cabo una serie de estudios sobre los distintos pueblos kichwa hablantes de la Amazonia, el origen del Kichwa en el Oriente sigue siendo un tema que reclama mayor atención por parte de lingüistas y etnológicos.

Debido a la amplitud del área donde se habla Kichwa en el Oriente ecuatoriano y a la existencia de sustratos culturales distintos, el Kichwa se ha constituido en el rasgo común de estos pueblos, pero se pueden distinguir varios dialectos. Solo en la provincia de Napo encontramos las siguientes variedades dialectales: 1. La de la Bombonaza, que se habla a lo largo de los ríos Bombonaza y Puyo; 2. El dialecto Tena, que se habla en las regiones Tena, Arajuno y Ahuano; 3. La de Limoncocha, hablado por los habitantes de las orillas del Napo, del río Suno hacia abajo. Estas variedades son las más importantes (Moya, 2000).

### **b) Características culturales**

Entre las costumbres que prevalecen en el pueblo Kichwa, se manifiesta la artesanía de cerámica, aunque en los últimos tiempos ha bajado su producción, por lo laborioso de su confección y el cuidado que requiere para su transportación; en su lugar la elaboración de artesanía en balsa ha copado los mercados de centros urbanos también se dedican a la fabricación de: collares, aretes, bolsos, anillos, pulseras, y demás artesanías elaboradas con pita y semillas naturales procesadas con mucho ingenio y creatividad sin olvidar los rasgos culturales ancestrales.

### **c) Vestimenta**

Acostumbran pintarse el rostro con huito y achiote, rasgo étnico que más fácilmente ha cambiado en los últimos siglos a causa de la aculturación. En efecto, los hombres han adoptado mayoritariamente las prendas de corte mestizo, mientras que las mujeres, que también usan vestidos occidentales, mantienen el adorno y la costumbre de pintarse el rostro en ocasiones festivas. Tanto en hombres como mujeres, el adorno está elaborado con materias primas del bosque, como son plumas de aves, cortezas vegetales, semillas, dientes y huesos de animales. Los pigmentos más utilizados son el huito (color negro) y el achiote.

### **d) Vivienda**

Casas redondas y ovaladas con pisos de tierra, el techo es de palma. Han cambiado esta tradición sustituyendo los materiales por techo de zinc y cemento, construidas alrededor de la escuela, cancha y centro de salud dejando a un lado la costumbre de construirlas a lo largo del río.

### **e) Gastronomía**

La alimentación cotidiana está basada en la preparación de carnes (fresca o ahumada) de cacería, pesca, animales domésticos, productos de recolección (huevos, insectos y frutos silvestres). Esta dieta se complementa con un alto consumo de plátano y yuca. Esta última, un tubérculo que es cultivado en la chacra, provee de cazabe para la preparación de la chicha. Esta bebida es preparada por la mujer, una vez cocinada la yuca, se procede a aplastarla, una parte es masticada para obtener cierto grado de fermento, a esta masa se le añade agua y se la sirve en una pilche o mate natural, la chicha se toma durante todo el día, como complemento alimenticio, cuanto como bebida que contrarresta la deshidratación causada por el clima cálido de la zona.

## f) Fiestas

Entre las fiestas, que aún se conservan en varias de las comunidades kichwas, se puede destacar la fiesta de la cacería, “ista” donde los varones se internan en la selva por varios días para cazar las aves y cuadrúpedos nativos, en un desafío por demostrar sus virtudes y habilidades en las faenas de la selva; mientras las mujeres jóvenes van a las chacras para cosechar la yuca y con ella preparar la chicha, que servirá de bebida para los invitados. Para procesar la chicha, las mujeres mastican la yuca cocida y la escupen en recipientes denominados *bateas* para luego depositar la masa en las *tinajas* (recipientes hondos de barro) y taponar con hojas de plátano, donde permanecerá varios días para permitir su fermentación, que servirá el día de la fiesta en las típicas mazahuas (jarrones de madera) mientras los cazadores regresan de la selva con la carne. Este festejo se realiza generalmente en diciembre y se sigue practicando en las comunidades.

## 7. Ámbito ambiental

Las primeras generaciones mantenían la espiritualidad de la selva, las misma que describía a la naturaleza como la madre naturaleza que debe ser cuidada y solo obtener de ella lo que se necesita para subsistir de esta forma se mantenía el equilibrio natural además de hacer periodos rotativos de caza y pesca en diferentes lugares por temporadas permitiendo la regeneración natural de las especies, en la actualidad esto se va olvidando en las nuevas generaciones cada día aumentan las actividades nada amigables con el ambiente como son: explotación minera, forestal, tráfico de especies, introducción de maquinaria y vehículos que usan derivados de petróleo, actividades que deterioran la naturaleza y bosques primarios que ya no son intactos, a esto se suma el aumento de la expansión agrícola y ganadera.



## **8. Ámbito económico**

Es de subsistencia, está basada en la ampliación de una economía mixta, en la que se combinan las prácticas extractivas y productivas. Entre las primeras se encuentran la pesca en los ríos y lagunas, utilizando sistemas como el arpón, anzuelo, calandra, atarraya y barbasco. La casería se la hace con armas de fuego, escopetas de fulminante o cartucho, bodoquera y trampas. Las actividades productivas se realizan en dos espacios agrícolas, una chacra cercana a la vivienda, con cultivos de yuca, plátano, frutales, achiote, ají, otro terreno más alejado que se lo conoce como purina, a la que acuden periódicamente para alimentarse y lo que sobra se vende a mercaderes que pasan junto a los sembríos ofreciendo el precio a los productos y sino estos productos son transportados a los mercados grandes para su venta. Otras actividades que se realizan pero en menor cantidad son: ganadería y crianza de especies menores (gallinas).

## **9. Análisis FODA**

El análisis de problemas es el resultado de un taller participativo con todos los socios del Centro de Turismo Comunitario y la corporación Nueva Alejandría como consultores designados para la ejecución del proceso de certificación.

### **a) Fortalezas**

- Diseño Arquitectónico armónico con la naturaleza, construcción con materiales de la zona.
- Recurso paisajístico con alta biodiversidad en flora y fauna.
- Fácil acceso: Vías en buenas condiciones, cercanía al Aeropuerto Internacional Jumandy.
- Facilidad de acceso a servicios médicos cercanos.
- Alimentos preparados con materias primas del establecimiento y de la comunidad (chacras o huertos familiares).

- Trabajo en equipo permanente (minkas).
- Conocimiento en medicina natural ancestral.
- Piscinas de pesca recreativa con peces nativos.
- Se mantienen ciertos rasgos de identidad y manifestaciones culturales hasta la actualidad.
- Se encuentran legalmente constituidos y registrados en el MINTUR.
- En la actualidad se encuentran en proceso de certificación del Distintivo “Q” por procesos de calidad.

#### **b) Oportunidades**

- Estrategias comerciales con personas e instituciones para la venta de paquetes turísticos a nivel nacional e internacional.
- Reconocimientos y galardones por el cuidado ambiental y su iniciativa que nace desde las mujeres kichwas de la comunidad.
- Apoyo de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales en inversión de equipos o materiales para la construcción de nuevas cabañas.

#### **c) Debilidades**

- Falta de señalética en los senderos y en lugares o áreas del establecimiento.
- Falta mejorar la infraestructura y establecer procesos de limpieza y mantenimiento.
- Sistemas de seguridad de las habitaciones poco confiable.
- Adecuar de mejor forma las instalaciones y los equipos del establecimiento.
- Inexistencia de guiones turísticos para los recorridos y el museo.
- Falta de capacitación en: cocina nacional e internacional, idiomas, manipulación e higiene de alimentos, atención al cliente, agente de ventas, mesero polivalente, recepcionista polivalente, guías, primeros auxilios.
- Falta adecuar los senderos, huertos y jardines del establecimiento.
- Uso de vestimenta ancestral y tradicional.

- Mejorar la página web, redes sociales y material publicitario (trípticos, dípticos, tarjetas).
- Logotipo inadecuado no refleja la identidad del establecimiento.
- No cuentan con un manual de funciones y reglamento interno.


**d) Amenazas**

- Posible aculturación por escasa identificación cultural de las nuevas generaciones.
- Vulnerabilidad a desastres naturales por encontrarse en una zona de riesgo de inundación.

**B. EVALUAR EX – ANTE EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES MÍNIMOS DE CALIDAD PARA ESTABLECER PROCESOS METODOLÓGICOS DE APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE**

**1. Evaluación ex ante, lista de verificación**

**Tabla 10:** Lista de verificación inicial.

	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b>		Versión:	1
			Código	RE-SGI-18
<b>EMPRESA</b>	CTC Sinchi Warmi	<b>TÉCNICO</b>	Julio Reyes	
<b>FECHA</b>	19/09/2015	<b>NORMA</b>	SISTEMA DE GESTION INTEGRAL DE LA CALIDAD, AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD EN ALOJAMIENTO	

Cód .	REQUISIT O	DETALLE VERIFICAR A	Puntaje					Hallazgos	
			0	1	2	3	4		n/a
01	5.1	La dirección ha establecido, documentado y mantiene actualizado un sistema de gestión integrado para la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo que describa los procesos y responsabilidades.	0						
02	5.1	La empresa dispone de los documentos y permisos exigidos en la normativa legal vigente					4		
03	5.1	La empresa tiene y conserva esta Norma	0						
04	5.1	La empresa cuenta con los procedimientos e instrucciones de trabajo requeridos por esta norma.	0						
05	5.1	La empresa cuenta con los programas requeridos por la presente norma	0						
06	5.1	La empresa cuenta con un manual de gestión integrada para la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo o un documento que los substituya	0						
07	5.2.1 a	La implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión integrado puede demostrarse						0	

Cód .	REQUISITO	DETALLE A VERIFICAR	Puntaje					Hallazgos
			0	1	2	3	4	
08	5.2.1 c	Los integrantes de la organización conocen la importancia de satisfacer las necesidades del cliente y el cumplimiento de los requisitos legales					4	
09	5.2.1 d	Se han establecido, definido y comunicado las políticas y objetivos en los aspectos de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo en el marco de la sostenibilidad	0					
10	5.2.1 e	Se han destinado recursos necesarios para la implementación del sistema de gestión	0					
11	5.2.2	La dirección ha designado documentadamente a una/as persona/s que asuman la responsabilidad y aseguren el cumplimiento del sistema de gestión integrado.		1				Se propone una posible socia que será la responsable del SGI
12	5.3	La empresa cuenta con una lista de control de documentos para el sistema de gestión integrado, asegurándose que se incluya las versiones aprobadas, vigentes y estén controladas	0					

Cód .	REQUISITO	DETALLE A VERIFICAR	Puntaje					Hallazgos	
			0	1	2	3	4		n/a
13	5.4	La empresa cuenta con una lista de control de registros para el sistema de gestión integrado que incluya su identificación, quién lo elabora, dónde se archiva, qué tiempo y cómo se conserva	0						
14	5.5	La empresa cuenta con políticas de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo integrada o individual y estas son adecuadas al propósito, relacionada a las necesidades de los clientes, conocida por el personal de la organización y publicadas.	0						
15	5.6	La dirección ha establecido y documentado los objetivos del sistema de gestión y estos son medibles a través de indicadores, y relacionados con los principales servicios prestados	0						
16	5.7	La empresa cuenta, al menos, con un diagrama general de los procesos para la dirección, prestación de servicios y soporte a la gestión.	0						
17	5.8	La dirección cuenta con un plan o programas de gestión	0						

Cód .	REQUISITO	DETALLE VERIFICAR	Puntaje					Hallazgos
			0	1	2	3	4	
		con detalle de recursos.						
18	5.8	La dirección cuenta y ha puesto en marcha un programa para la participación con la comunidad local		1				No existe el programa pero participan en días festivos de la comunidad
19	5.9	El sistema de gestión integrado haya sido revisado por la dirección al menos una vez en el último año y se cuente con el registro de los resultados					0	
20	6.1 a	La dirección ha establecido y documentado los puestos de trabajo y sus responsabilidades en la organización	0					
21	6.1 b	La dirección ha establecido y documentado las competencias requeridas en cada puesto de trabajo, considerando educación, formación y habilidades	0					
22	6.1 c	La dirección mantiene los registros de profesionalización o certificación de competencia laboral de todo el personal, tomando en cuenta los requisitos legales vigentes	0					
23	6.1 d	Se cuenta con al menos una persona para el				4		

Cód .	REQUISIT O	DETALLE VERIFICAR A	Puntaje					Hallazgos
			0	1	2	3	4	
		contacto con los clientes.						
24	6.1 e	La dirección ha establecido y comunicado las responsabilidades para la supervisión de calidad de servicio y la atención de quejas o sugerencias del cliente	0					
25	6.1 f	Se han definido reglas documentadas de cortesía y trato a los clientes	0					
26	6.1 g	Se ha documentado el proceso de reclutamiento y selección de personal	0					No existe contratación de personal. Los mismos socios son los que realizan la tareas
27	6.1 h	Se ha realizado y documentado la inducción del personal nuevo, considerando al menos: política, objetivos, reglamentos internos y procesos aplicables		1				
28	6.1 i	Se realiza y documenta la capacitación y adiestramiento en al menos: manejo de emergencias, prácticas ambientales, prevención de riesgos laborales y servicio al cliente				3		Si existen capacitaciones pero no se documentan
29	6.1.1	Se cuenta con un sistema de comunicación interna		1				



Cód .	REQUISIT O	DETALLE VERIFICAR A	Puntaje					Hallazgos	
			0	1	2	3	4		n/a
30	6.1.2	Se han realizado y mantienen documentados los exámenes médicos correspondientes según la normativa legal		1					No se documentan
31	6.1.2 a	Se ha adiestrado al personal en buenas prácticas de higiene personal y se mantienen los registros	0						
32	6.1.2.b	Se ha adiestrado al personal en higiene y limpieza de espacios y se mantienen los registros		1					
33	6.2 1 a	La infraestructura está en perfecto estado y cumple la reglamentación correspondiente a su clase y categoría					4		Categoría Única
34	6.2.1 b	La infraestructura cumple las regulaciones ambientales y de seguridad exigidas por la autoridad competente					4		
35	6.2.1 c	La infraestructura mantiene armonía con el entorno					4		
36	6.2.1 d	La infraestructura mantiene y respeta sus características de acuerdo a la temática y ambientación cuando la oferta del servicio lo especifique					4		

Cód .	REQUISIT O	DETALLE VERIFICAR A	Puntaje					Hallazgos	
			0	1	2	3	4		n/a
37	6.2.2 7.1.1. f	Se utiliza y mantiene señalética informativa, de seguridad, prohibiciones, obligaciones y peligros, visible y normalizada para áreas y servicios		1					La señalética es muy escasa
38	6.2.3	El ambiente mantenga la climatización, iluminación y limpieza adecuados					4		
39	6.2.4	La infraestructura para el servicio sea funcional, limpia y confortable					4		
40	6.2.5	Se da cumplimiento a la legislación vigente en cuanto al área para fumadores	0						
41	6.2.6 a	Se asegura la limpieza, higiene y desinfección periódica de los servicios sanitarios y se conserva un registro de mantenimiento				3			No existe el registro
42	6.2.6 b	La renovación del aire está acorde al tamaño y condiciones de las baterías sanitarias y se mantiene un sistema de ventilación natural o forzada.					4		
43	6.2.6 c	Los servicios sanitarios se mantienen completos: inodoros (tapas, válvula de descargue, papel higiénico); lavamanos (jabón líquido, dispensador de toallas de papel, secador con aire					4		

Cód .	REQUISIT O	DETALLE VERIFICAR A	Puntaje					Hallazgos	
			0	1	2	3	4		n/a
		caliente); basureros (identificación, tapa); decoración (espejos, iluminación, toma corriente, interruptores).							
44	7.1.1 a	La empresa mantiene y aplica reglas de cortesía y trato con el cliente					4		
45	7.1.1 b, c, d	Facilita el acceso a publicidad e información relacionada con todas las condiciones del servicio ofertado o contratado, en castellano y otro idioma extranjero				3			Solo en castellano
46	7.1.1 e	La información de prácticas para la protección ambiental adoptadas por la organización están incorporadas en la publicidad e información al cliente	0						
47	7.1.1.g	La implementación de un procedimiento documentado para la comercialización	0						
48	7.1.2 a, b	Se haya planificado y definido tarifas para alojamiento así como calendarios, modalidades y otros servicios complementarios	0						
49	7.1.2 c, d	Se exhiba en un lugar visible, los precios de todos los servicios y					4		

Cód .	REQUISITO	DETALLE VERIFICAR	Puntaje					Hallazgos
			0	1	2	3	4	
		los diferentes medios de pago						
50	7.1.3	Se cuente con un procedimiento aprobado e implementado para la gestión de reservaciones		1				No existe el procedimiento
51	7.1.3	Se realice un registro inmediato de toda reserva					4	
52	7.1.4	La dirección cuenta con políticas pre definidas y comunicadas a los clientes en lo referente a ingreso y salida del establecimiento					4	
53	7.1.4	La dirección mantiene y ha implementado un procedimiento documentado para gestionar el ingreso de los huéspedes			2			Se registra el ingreso de huéspedes pero no se documenta.
54	7.1.5 b	La organización dispone y brinda información sobre sitios de interés, actividades sociales, culturales, entretenimientos y servicios					4	
55	7.1.5 d	La organización dispone de un instructivo para el servicio de mensajes y estos quedan documentados	0					
56	7.1.6 a, b	La organización debe disponer de servicio telefónico para uso del huésped e informarlo sobre las tarifas y					4	El servicio de teléfono se solicita en recepción,

Cód .	REQUISITO	DETALLE A VERIFICAR	Puntaje					Hallazgos
			0	1	2	3	4	
		funcionamiento del teléfono a su llegada al establecimiento						único lugar del servicio.
57	7.1.6 c	La organización cuente con un instructivo para el personal encargado de la atención telefónica y medios electrónicos	0					
58	7.1.6 d	La organización disponga de personal que se comunique en un idioma extranjero, en el caso de que el cliente lo requiera					4	
59	7.1.7 a	La organización disponga e implemente un procedimiento documentado para gestionar el egreso de los huéspedes	0					
60	7.1.7 b	Se cuente con una forma de trabajo aprobado para la custodia segura de equipaje	0					
61	7.1.8	La organización disponga e implemente un procedimiento para gestionar el servicio de desayuno		1				Existe un menú establecido
62	7.1.9	La organización disponga e implemente un procedimiento para gestionar el servicio a las habitaciones	0					

Cód .	REQUISIT O	DETALLE VERIFICAR A	Puntaje					Hallazgos	
			0	1	2	3	4		n/a
63	7.2.1 a, b	La empresa mantiene un registro sobre la disponibilidad y funcionamiento de los equipos e instalaciones, así como de las solicitudes de intervención	0						
64	7.2.1 c	La empresa dispone e implementa un programa documentado para la inspección y mantenimiento preventivo de la infraestructura y equipos			2				Existen actividades de mantenimiento preventivo pero no están dentro de un programa
65	7.2.1.d	La empresa mantiene un registro de las intervenciones realizadas por mantenimiento	0						
66	7.2.2	La organización mantenga e implemente los instructivos de trabajo necesarios para la limpieza y desinfección de las instalaciones y equipos	0						
67	7.2.2	La organización disponga e implemente un programa de limpieza y desinfección de las instalaciones	0						
68	7.2.3	La organización disponga e implemente un instructivo documentado para gestionar la limpieza y	0						

Cód .	REQUISITO	DETALLE VERIFICAR	Puntaje					Hallazgos
			0	1	2	3	4	
		acondicionamiento de las habitaciones y el registro correspondiente						
69	7.2.3	La organización disponga y haya comunicado al personal responsable de limpieza los criterios para su ejecución					4	
70	7.2.4	La organización controle el inventario de los productos de limpieza, materiales, blancos y equipos para las habitaciones		1				La persona encargada de la limpieza solicita con anticipación la compra de los productos
71	7.2.5	La organización disponga e implemente un procedimiento de compras basado en el de Evaluación y selección de proveedores	0					
72	8	La empresa cumple con los requisitos legales ambientales que apliquen			2			
73	8	Se ha designado una persona responsable de la gestión ambiental del establecimiento	0					
74	8	Se ha implementado un programa de buenas prácticas ambientales para el establecimiento	0					
75	9 a	Se cumplen los requisitos técnicos legales aplicables para la seguridad y salud en	0					

Cód.	REQUISITO	DETALLE VERIFICAR	Puntaje					Hallazgos
			0	1	2	3	4	
		el trabajo: reglamento, comité o delegado, plan de emergencia.						
76	9 b	Se haya designado a una persona como responsable de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo	0					
77	9 c	Se está implementando un programa preventivo de salud en el trabajo	0					
78	9 d	Se ha implementado acciones para la eliminación de peligros y reducción de riesgos	0					
79	9 d	Los planes y programas promueve la participación del personal	0					
80	9 d	Se cuenta con un plan de emergencias y contingencias ante eventos mayores	0					
81	9 d	El nivel de cumplimiento de los programas es revisado periódicamente					0	
82	9 d	Se han establecido y monitoreado acciones correctivas cuando se han presentado niveles insatisfactorios de seguridad			2			No existen registros
83	9 d	Se registran los resultados de seguimiento y evaluación de los planes y programas de seguridad y salud en el trabajo	0					



Cód .	REQUISIT O	DETALLE VERIFICAR	Puntaje						Hallazgos
			0	1	2	3	4	n/a	
84	9 e	Se cuenta con un plan de emergencias y contingencias y el personal entrenado para su uso	0						
85	10.1 a	Se realiza el seguimiento de los indicadores de los objetivos del sistema de gestión integrado	0						
86	10.2 b	Está implementando un sistema de medición de la satisfacción del cliente.	0						
87	10.2	Está implementando un procedimiento para verificaciones o auditorías internas	0						
88	10.3	La dirección ha implementado un sistema para el tratamiento y respuesta de quejas, reclamos y sugerencias de los clientes. Registrar los resultados	0						
89	10.4	La dirección ha establecido un sistema para identificar, analizar y definir acciones que aseguren la mejora continua	0						
90	10.5	La dirección ha establecido una forma de trabajo para gestionar las acciones correctivas	0						
		SUBTOTAL	0	10	8	9	7	0	
		L					6		
	TOTAL	103	PORCENTAJE		29%				

Realizado por: Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

## 2. Escala de valoración

Los criterios fueron valorados de acuerdo a los puntajes descritos en la siguiente tabla.

**Tabla 11:** Descripción del puntaje de la Lista de Verificación.

<b>Puntaje</b>	<b>Descripción de la puntuación del hallazgo</b>
0	NO CONFORME. Incumplimiento total del requisito.
1	Conceptualizado. Tiene una clara idea de cómo se podría aplicar el requisito en la empresa
2	Implementación inicial. Ha iniciado la implementación pero aún no pasa del 50%
3	Implementación avanzada. La implementación está entre un 51 y un 100%
4	Implementación concluida
Sin valor	No aplica

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

## 3. Conclusión de la evaluación inicial

La Lista de Verificación inicial permite valorar 90 ítems dando un puntaje máximo de 360 puntos correspondiente al 100 %. La evaluación ejecutada antes de empezar el proceso de implementación del Sistema de Gestión Integrada demuestra que el establecimiento alcanzó un puntaje de 103 puntos que corresponde a un 29% de cumplimiento de la norma. Lo cual permite deducir que se debe trabajar en todos los ámbitos para cubrir los parámetros establecidos por la norma y de esta manera obtener el distintivo “Q”.

## C. SELECCIONAR E IMPLEMENTAR LAS BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL CTC “SINCHI WARMI”

### 1. Priorización de nudos críticos

Para la priorización de nudos críticos se tomó en cuenta los criterios con puntajes de 0, 1, 2 y 3 de la evaluación inicial y se procedió a priorizar según la metodología propuesta por Amores y otros (2012). Los resultados se exponen a continuación:

**Tabla 12:** Priorización de nudos críticos.

Cód.	REQUISITO	INDICADOR A VERIFICAR	Puntaje- Evaluación						Priorización		
			0	1	2	3	4	n/a			
01	5.1	La dirección ha establecido, documentado y mantiene actualizado un sistema de gestión integrado para la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo que describa los procesos y responsabilidades.	0						1		
03	5.1	La empresa tiene y conserva esta Norma	0						1		
04	5.1	La empresa cuenta con los procedimientos e instrucciones de trabajo requeridos por esta norma.	0						1		
05	5.1	La empresa cuenta con los programas requeridos por la presente norma	0						1		
06	5.1	La empresa cuenta con un manual de gestión integrada para la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo o un documento que los sustituya	0							2	
09	5.2.1 d	Se han establecido, definido y comunicado las políticas y objetivos en los aspectos de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo en el marco de la sostenibilidad	0						1		



Cód.	REQUISITO	INDICADOR A VERIFICAR	Puntaje- Evaluación					Priorización				
			0	1	2	3	4	n/a				
18	5.8	La dirección cuenta y ha puesto en marcha un programa para la participación con la comunidad local		1							2	
20	6.1 a	la dirección ha establecido y documentado los puestos de trabajo y sus responsabilidades en la organización	0							1		
21	6.1 b	La dirección ha establecido y documentado las competencias requeridas en cada puesto de trabajo, considerando educación, formación y habilidades	0							1		
22	6.1 c	La dirección mantiene los registros de profesionalización o certificación de competencia laboral de todo el personal, tomando en cuenta los requisitos legales vigentes	0									3
24	6.1 e	La dirección ha establecido y comunicado las responsabilidades para la supervisión de calidad de servicio y la atención de quejas o sugerencias del cliente	0									3
25	6.1 f	Se han definido reglas documentadas de cortesía y trato a los clientes	0							1		
26	6.1 g	Se ha documentado el proceso de reclutamiento y selección de personal	0							1		
27	6.1 h	Se ha realizado y documentado la inducción del personal nuevo, considerando al menos: política, objetivos, reglamentos internos y procesos aplicables		1						1		
28	6.1 i	Se realiza y documenta la capacitación y adiestramiento en al menos: manejo de emergencias, prácticas ambientales, prevención de riesgos laborales y servicio al cliente				3				1		
29	6.1.1	Se cuenta con un sistema de comunicación interna		1						1		

Cód.	REQUISITO	INDICADOR A VERIFICAR	Puntaje- Evaluación					Priorización				
			0	1	2	3	4	n/a				
30	6.1.2	Se han realizado y mantienen documentados los exámenes médicos correspondientes según la normativa legal		1						1		
31	6.1.2 a	Se ha adiestrado al personal en buenas prácticas de higiene personal y se mantienen los registros	0									3
32	6.1.2.b	Se ha adiestrado al personal en higiene y limpieza de espacios y se mantienen los registros		1						1		
37	6.2.2 7.1.1. f	Se utiliza y mantiene señalética informativa, de seguridad, prohibiciones, obligaciones y peligros, visible y normalizada para áreas y servicios		1						1		
40	6.2.5	Se da cumplimiento a la legislación vigente en cuanto al área para fumadores	0							1		
41	6.2.6 a	Se asegura la limpieza, higiene y desinfección periódica de los servicios sanitarios y se conserva un registro de mantenimiento				3				1		
45	7.1.1 b, c, d	Facilita el acceso a publicidad e información relacionada con todas las condiciones del servicio ofertado o contratado, en castellano y otro idioma extranjero				3				1		
46	7.1.1 e	La información de prácticas para la protección ambiental adoptadas por la organización están incorporadas en la publicidad e información al cliente	0							1		
47	7.1.1.g	La implementación de un procedimiento documentado para la comercialización	0							1		
48	7.1.2 a, b	Se haya planificado y definido tarifas para alojamiento así como calendarios, modalidades y otros servicios complementarios	0							1		

Cód.	REQUISITO	INDICADOR A VERIFICAR	Puntaje- Evaluación						Priorización			
			0	1	2	3	4	n/a				
50	7.1.3	Se cuente con un procedimiento aprobado e implementado para la gestión de reservaciones		1						1		
53	7.1.4	La dirección mantiene y ha implementado un procedimiento documentado para gestionar el ingreso de los huéspedes			2					1		
55	7.1.5 d	La organización dispone de un instructivo para el servicio de mensajes y estos quedan documentados	0							1		
57	7.1.6 c	La organización cuente con un instructivo para el personal encargado de la atención telefónica y medios electrónicos	0							1		
59	7.1.7 a	La organización disponga e implemente un procedimiento documentado para gestionar el egreso de los huéspedes	0							1		
60	7.1.7 b	Se cuente con una forma de trabajo aprobado para la custodia segura de equipaje	0							1		
61	7.1.8	La organización disponga e implemente un procedimiento para gestionar el servicio de desayuno		1						1		
62	7.1.9	La organización disponga e implemente un procedimiento para gestionar el servicio a las habitaciones	0							1		
63	7.2.1 a, b	La empresa mantiene un registro sobre la disponibilidad y funcionamiento de los equipos e instalaciones, así como de las solicitudes de intervención	0							1		
64	7.2.1 c	La empresa dispone e implementa un programa documentado para la inspección y mantenimiento preventivo de la infraestructura y equipos			2						2	








Cód.	REQUISITO	INDICADOR A VERIFICAR	Puntaje- Evaluación					Priorización			
			0	1	2	3	4	n/a			
		definir acciones que aseguren la mejora continua									
90	10.5	La dirección ha establecido una forma de trabajo para gestionar las acciones correctivas	0								3

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

Las acciones que se han valorado con 1 y están decodificadas de la siguiente forma: 01, 03, 04, 05, 09, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 20, 21, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 37, 40, 41, 45, 46, 47, 48, 50, 53, 55, 57, 59, 60, 61, 62, 63, 65, 67, 68, 70, 71, 73, 76, 79, 86 y 87 serán motivo de implementación debido a que su criterio de valoración es bajo y facilitan su implementación, adicional a estos también se implementaron los criterios que tenían puntuación de 2 para lograr el porcentaje de cumplimiento de la norma, correspondiendo estos a los criterios: 06, 18, 64, 66, 77, estos han sido resaltados con color  para su identificación en la tabla 12.

## **2. Implementación de buenas prácticas del distintivo “Q”**

Para la implementación de las buenas prácticas se ha tomado en cuenta los criterios con menor puntaje en la priorización de nudos críticos, es decir aquellos que son fáciles de implementar en menor tiempo, con mayor grado de impacto y en menor tiempo de implementación debido a que existe un calendario muy estricto y poco tiempo para la siguiente evaluación y la obtención del puntaje final adecuado para la obtención del distintivo.

**Tabla 13:** Matriz resumen de criterios y anexos.

#	REQUISITO	INDICADOR – ESTANDAR DE CALIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ANEXO
1	5.1	La dirección ha establecido, documentado y mantiene actualizado un sistema de gestión integrado para la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo que describa los procesos y responsabilidades.	Archivo documentado del Sistema de Gestión Integrado	1
3	5.1	La empresa tiene y conserva esta Norma	Norma Técnica Ecuatoriana Subsector Alojamiento	2
4	5.1	La empresa cuenta con los procedimientos e instrucciones de trabajo requeridos por esta norma.	Listado de procedimientos e instrucciones	3
5	5.1	La empresa cuenta con los programas requeridos por la presente norma	Lista de programas	4
6	5.1	La empresa cuenta con un manual de gestión integrada para la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo o un documento que los substituya	Manual de Gestión Integrado	5
9	5.2.1 d	Se han establecido, definido y comunicado las políticas y objetivos en los aspectos de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo en el marco de la sostenibilidad	Políticas y objetivos de establecimiento	6
10	5.2.1 e	Se han destinado recursos necesarios para la implementación del sistema de gestión	Tabla de recursos utilizados	7
11	5.2.2	La dirección ha designado documentadamente a una/as persona/s que asuman la responsabilidad y aseguren el cumplimiento del sistema de gestión integrado.	Designación del responsable del SGI	8
12	5.3	La empresa cuenta con una lista de control de documentos para el sistema de gestión integrado, asegurándose que se incluya las versiones aprobadas, vigentes y estén controladas	Lista de control de documentos	9
13	5.4	La empresa cuenta con una lista de control de registros para el sistema de gestión integrado que incluya su	Lista de control de registros	10

#	REQUISITO	INDICADOR – ESTANDAR DE CALIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ANEXO
		identificación, quién lo elabora, dónde se archiva, qué tiempo y cómo se conserva		
15	5.6	La dirección ha establecido y documentado los objetivos del sistema de gestión y estos son medibles a través de indicadores, y relacionados con los principales servicios prestados	Objetivos medibles a través de indicadores	11
16	5.7	La empresa cuenta, al menos, con un diagrama general de los procesos para la dirección, prestación de servicios y soporte a la gestión.	Diagrama general de procesos	12
18	5.8	La dirección cuenta y ha puesto en marcha un programa para la participación con la comunidad local	Programa de participación comunitaria	13
20	6.1 a	la dirección ha establecido y documentado los puestos de trabajo y sus responsabilidades en la organización	Documento de puestos de trabajo y responsabilidades	14
21	6.1 b	La dirección ha establecido y documentado las competencias requeridas en cada puesto de trabajo, considerando educación, formación y habilidades	Competencias para cada puesto de trabajo	15
25	6.1 f	Se han definido reglas documentadas de cortesía y trato a los clientes	Reglas de cortesía y trato a los clientes	16
26	6.1 g	Se ha documentado el proceso de reclutamiento y selección de personal <sup>1</sup>	Proceso de ingreso de nuevos socios al CTC.	17
27	6.1 h	Se ha realizado y documentado la inducción del personal nuevo, considerando al menos: política, objetivos, reglamentos internos y procesos aplicables	Registro de inducción al personal nuevo	18
28	6.1 i	Se realiza y documenta la capacitación y adiestramiento en al menos: manejo de emergencias, prácticas ambientales, prevención de riesgos laborales y servicio al cliente	Registro de capacitación y adiestramiento (Se puede utilizar el mismo formato del anterior registro)	18

<sup>1</sup> Requisito 6.1 g En la empresa Sinchi Warmi no existe contratación de personal pero si se incluyen nuevos socios a la organización por medio de asambleas colectivas.

#	REQUISITO	INDICADOR – ESTANDAR DE CALIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ANEXO
29	6.1.1	Se cuenta con un sistema de comunicación interna	Sistema de comunicación interna	19
30	6.1.2	Se han realizado y mantienen documentados los exámenes médicos correspondientes según la normativa legal	Registro control de exámenes médicos y carnet de salud	20
32	6.1.2.b	Se ha adiestrado al personal en higiene y limpieza de espacios y se mantienen los registros	Registro de adiestramiento en higiene y limpieza de espacios	21
37	6.2.2 7.1.1. f	Se utiliza y mantiene señalética informativa, de seguridad, prohibiciones, obligaciones y peligros, visible y normalizada para áreas y servicios	Señalética	22
40	6.2.5	Se da cumplimiento a la legislación vigente en cuanto al área para fumadores	Área para fumadores	23
41	6.2.6 a	Se asegura la limpieza, higiene y desinfección periódica de los servicios sanitarios y se conserva un registro de mantenimiento	Registro de desinfección periódica de los sanitarios	24
45	7.1.1 b, c, d	Facilita el acceso a publicidad e información relacionada con todas las condiciones del servicio ofertado o contratado, en castellano y otro idioma extranjero	Publicidad y condiciones del servicio en otro idioma	25
46	7.1.1 e	La información de prácticas para la protección ambiental adoptadas por la organización están incorporadas en la publicidad e información al cliente	Prácticas para la protección ambiental incorporadas a la publicidad	26
47	7.1.1.g	La implementación de un procedimiento documentado para la comercialización	Procedimiento para la comercialización	27
48	7.1.2 a, b	Se haya planificado y definido tarifas para alojamiento así como calendarios, modalidades y otros servicios complementarios	Lista de precios	28
50	7.1.3	Se cuente con un procedimiento aprobado e implementado para la gestión de reservaciones	Procedimiento para la gestión de reservas	29
53	7.1.4	La dirección mantiene y ha implementado un procedimiento documentado para gestionar el ingreso de los huéspedes	Procedimiento Check In.	30

#	REQUISITO	INDICADOR – ESTANDAR DE CALIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ANEXO
55	7.1.5 d	La organización dispone de un instructivo para el servicio de mensajes y estos quedan documentados	Instructivo del servicio de mensajes	31
57	7.1.6 c	La organización cuente con un instructivo para el personal encargado de la atención telefónica y medios electrónicos	Instructivo para la atención telefónica y medios electrónicos	32
59	7.1.7 a	La organización disponga e implemente un procedimiento documentado para gestionar el egreso de los huéspedes	Procedimiento Check out.	33
60	7.1.7 b	Se cuente con una forma de trabajo aprobado para la custodia segura de equipaje	Forma de trabajo que asegure la custodia del equipaje	34
61	7.1.8	La organización disponga e implemente un procedimiento para gestionar el servicio de desayuno	Procedimiento para gestionar el servicio de desayuno	35
62	7.1.9	La organización disponga e implemente un procedimiento para gestionar el servicio a las habitaciones	Procedimiento para el servicio a las habitaciones	36
63	7.2.1 a, b	La empresa mantiene un registro sobre la disponibilidad y funcionamiento de los equipos e instalaciones, así como de las solicitudes de intervención	Registro de disponibilidad y funcionamiento de los equipos	37
64	7.2.1 c	La empresa dispone e implementa un programa documentado para la inspección y mantenimiento preventivo de la infraestructura y equipos	Programa para la inspección y mantenimiento de los equipos	38
65	7.2.1.d	La empresa mantiene un registro de las intervenciones realizadas por mantenimiento	Registro de intervenciones por mantenimiento	39
66	7.2.2	La organización mantenga e implemente los instructivos de trabajo necesarios para la limpieza y desinfección de las instalaciones y equipos	Instructivos para la limpieza y desinfección de las instalaciones	40
67	7.2.2	La organización disponga e implemente un programa de limpieza y desinfección de las instalaciones	Programa de limpieza y desinfección de las instalaciones	41
68	7.2.3	La organización disponga e implemente un instructivo documentado para gestionar la limpieza y acondicionamiento de las habitaciones y el registro correspondiente	Instructivo para limpieza y acondicionamiento de las habitaciones y registro	42

#	REQUISITO	INDICADOR – ESTANDAR DE CALIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ANEXO
70	7.2.4	La organización controle el inventario de los productos de limpieza, materiales, blancos y equipos para las habitaciones	Inventario de productos de limpieza	43
71	7.2.5	La organización disponga e implemente un procedimiento de compras basado en el de Evaluación y selección de proveedores		44
73	8	Se ha designado una persona responsable de la gestión ambiental del establecimiento	Designación del responsable de gestión ambiental	45
74	8	Se ha implementado un programa de buenas prácticas ambientales para el establecimiento	Programa de buenas prácticas ambientales	46
76	9 b	Se haya designado a una persona como responsable de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Designación del responsable de seguridad y salud del trabajo	47
77	9 c	Se está implementando un programa preventivo de salud en el trabajo	Programa preventivo de salud en el trabajo	48
79	9 d	Los planes y programas promueve la participación del personal	En cada plan o programa existen responsables del cumplimiento y supervisión de aplicación de esta forma se promueve la participación personal.	-----
86	10.2 b	Está implementando un sistema de medición de la satisfacción del cliente.	Sistema de medición de la satisfacción del cliente	49
87	10.2	Está implementando un procedimiento para verificaciones o auditorías internas	Procedimiento para verificaciones y auditorías internas	50

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.




## D. EVALUAR EX POST LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS DE CALIDAD

La evaluación ex post se ejecutó con el objetivo de constatar el nivel de cumplimiento de los criterios de la norma los mismo que se ven reflejados en el incremento del porcentaje final, además las nuevas implementaciones ayudaran a mejorar la gestión de calidad del CTC.

### 1. Evaluación ex post

**Tabla 14:** Evaluación realizada después de la implementación.

	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b>		Versión:	2
			Código	RE-SGI-18
<b>EMPRESA</b>	CTC Sinchi Warmi	<b>TÉCNICO</b>	JULIO REYES	
<b>FECHA</b>	19/09/2015	<b>NORMA</b>	SISTEMA DE GESTION INTEGRAL DE LA CALIDAD, AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD EN ALOJAMIENTO	

Cód.	REQUISITO	DETALLE VERIFICAR	Puntaje						Hallazgos
			0	1	2	3	4	n/a	
01	5.1	La dirección ha establecido, documentado y mantiene actualizado un sistema de gestión integrado para la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo que describa los procesos y responsabilidades.					4		

Cód.	REQUISITO	DETALLE A VERIFICAR	Puntaje					Hallazgos
			0	1	2	3	4	
02	5.1	La empresa dispone de los documentos y permisos exigidos en la normativa legal vigente					4	
03	5.1	La empresa tiene y conserva esta Norma					4	
04	5.1	La empresa cuenta con los procedimientos e instrucciones de trabajo requeridos por esta norma.					4	
05	5.1	La empresa cuenta con los programas requeridos por la presente norma					4	
06	5.1	La empresa cuenta con un manual de gestión integrada para la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo o un documento que los substituya					4	
07	5.2.1 a	La implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión integrado puede demostrarse					4	Comparando la 1ra evaluación con el porcentaje de cumplimiento de la evaluación final
08	5.2.1 c	Los integrantes de la organización conocen la importancia de satisfacer las necesidades del cliente y el cumplimiento de los requisitos legales					4	

Cód.	REQUISITO	DETALLE A VERIFICAR	Puntaje					Hallazgos
			0	1	2	3	4	
09	5.2.1 d	Se han establecido, definido y comunicado las políticas y objetivos en los aspectos de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo en el marco de la sostenibilidad					4	
10	5.2.1 e	Se han destinado recursos necesarios para la implementación del sistema de gestión					4	
11	5.2.2	La dirección ha designado documentadamente a una/as persona/s que asuman la responsabilidad y aseguren el cumplimiento del sistema de gestión integrado.					4	
12	5.3	La empresa cuenta con una lista de control de documentos para el sistema de gestión integrado, asegurándose que se incluya las versiones aprobadas, vigentes y estén controladas					4	
13	5.4	La empresa cuenta con una lista de control de registros para el sistema de gestión integrado que incluya su identificación, quién lo elabora, dónde se archiva, qué tiempo y cómo se conserva					4	

Cód.	REQUISITO	DETALLE A VERIFICAR	Puntaje						Hallazgos
			0	1	2	3	4	n/a	
14	5.5	La empresa cuenta con políticas de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo integrada o individual y estas son adecuadas al propósito, relacionada a las necesidades de los clientes, conocida por el personal de la organización y publicadas.	0						
15	5.6	La dirección ha establecido y documentado los objetivos del sistema de gestión y estos son medibles a través de indicadores, y relacionados con los principales servicios prestados					4		
16	5.7	La empresa cuente, al menos, con un diagrama general de los procesos para la dirección, prestación de servicios y soporte a la gestión.					4		
17	5.8	La dirección cuenta con un plan o programas de gestión con detalle de recursos.	0						
18	5.8	La dirección cuenta y ha puesto en marcha un programa para la participación con la comunidad local					4		

Cód.	REQUISITO	DETALLE A VERIFICAR	Puntaje					Hallazgos	
			0	1	2	3	4		n/a
19	5.9	El sistema de gestión integrado haya sido revisado por la dirección al menos una vez en el último año y se cuente con el registro de los resultados						0	
20	6.1 a	La dirección ha establecido y documentado los puestos de trabajo y sus responsabilidades en la organización					4		
21	6.1 b	La dirección ha establecido y documentado las competencias requeridas en cada puesto de trabajo, considerando educación, formación y habilidades					4		
22	6.1 c	La dirección mantiene los registros de profesionalización o certificación de competencia laboral de todo el personal, tomando en cuenta los requisitos legales vigentes	0						
23	6.1 d	Se cuenta con al menos una persona para el contacto con los clientes.					4		
24	6.1 e	La dirección ha establecido y comunicado las responsabilidades para la supervisión de calidad de servicio y la atención de quejas o	0						

Cód.	REQUISITO	DETALLE VERIFICAR	Puntaje						Hallazgos
			0	1	2	3	4	n/a	
		sugerencias del cliente							
25	6.1 f	Se han definido reglas documentadas de cortesía y trato a los clientes					4		
26	6.1 g	Se ha documentado el proceso de reclutamiento y selección de personal					4		
27	6.1 h	Se ha realizado y documentado la inducción del personal nuevo, considerando al menos: política, objetivos, reglamentos internos y procesos aplicables					4		
28	6.1 i	Se realiza y documenta la capacitación y adiestramiento en al menos: manejo de emergencias, prácticas ambientales, prevención de riesgos laborales y servicio al cliente					4		
29	6.1.1	Se cuenta con un sistema de comunicación interna					4		
30	6.1.2	Se han realizado y mantienen documentados los exámenes médicos correspondientes según la normativa legal					4		

Cód.	REQUISITO	DETALLE A VERIFICAR	Puntaje						Hallazgos
			0	1	2	3	4	n/a	
31	6.1.2 a	Se ha adiestrado al personal en buenas prácticas de higiene personal y se mantienen los registros	0						
32	6.1.2.b	Se ha adiestrado al personal en higiene y limpieza de espacios y se mantienen los registros					4		
33	6.2.1 a	La infraestructura está en perfecto estado y cumple la reglamentación correspondiente a su clase y categoría					4		
34	6.2.1 b	La infraestructura cumple las regulaciones ambientales y de seguridad exigidas por la autoridad competente					4		
35	6.2.1 c	La infraestructura mantiene armonía con el entorno					4		
36	6.2.1 d	La infraestructura mantiene y respeta sus características de acuerdo a la temática y ambientación cuando la oferta del servicio lo especifique					4		
37	6.2.2 7.1.1. f	Se utiliza y mantiene señalética informativa, de seguridad, prohibiciones, obligaciones y peligros, visible y normalizada para áreas y servicios					4		

Cód.	REQUISITO	DETALLE A VERIFICAR	Puntaje					Hallazgos
			0	1	2	3	4	
38	6.2.3	El ambiente mantenga la climatización, iluminación y limpieza adecuados					4	
39	6.2.4	La infraestructura para el servicio sea funcional, limpia y confortable					4	
40	6.2.5	Se da cumplimiento a la legislación vigente en cuanto al área para fumadores					4	
41	6.2.6 a	Se asegura la limpieza, higiene y desinfección periódica de los servicios sanitarios y se conserva un registro de mantenimiento					4	
42	6.2.6 b	La renovación del aire está acorde al tamaño y condiciones de las baterías sanitarias y se mantiene un sistema de ventilación natural o forzada.					4	
43	6.2.6 c	Los servicios sanitarios se mantienen completos: inodoros (tapas, válvula de descargue, papel higiénico); lavamanos (jabón líquido, dispensador de toallas de papel, secador con aire caliente); basureros (identificación, tapa); decoración (espejos, iluminación, toma corriente, interruptores).					4	



Cód.	REQUISITO	DETALLE A VERIFICAR	Puntaje						Hallazgos
			0	1	2	3	4	n/a	
44	7.1.1 a	La empresa mantiene y aplica reglas de cortesía y trato con el cliente					4		
45	7.1.1 b, c, d	Facilita el acceso a publicidad e información relacionada con todas las condiciones del servicio ofertado o contratado, en castellano y otro idioma extranjero					4		
46	7.1.1 e	La información de prácticas para la protección ambiental adoptadas por la organización están incorporadas en la publicidad e información al cliente					4		
47	7.1.1.g	La implementación de un procedimiento documentado para la comercialización					4		
48	7.1.2 a, b	Se haya planificado y definido tarifas para alojamiento así como calendarios, modalidades y otros servicios complementarios					4		
49	7.1.2 c, d	Se exhiba en un lugar visible, los precios de todos los servicios y los diferentes medios de pago					4		
50	7.1.3	Se cuente con un procedimiento aprobado e implementado para la gestión de reservaciones					4		

Cód.	REQUISITO	DETALLE A VERIFICAR	Puntaje					Hallazgos
			0	1	2	3	4	
51	7.1.3	Se realice un registro inmediato de toda reserva					4	
52	7.1.4	La dirección cuenta con políticas pre definidas y comunicadas a los clientes en lo referente a ingreso y salida del establecimiento					4	
53	7.1.4	La dirección mantiene y ha implementado un procedimiento documentado para gestionar el ingreso de los huéspedes					4	
54	7.1.5 b	La organización dispone y brinda información sobre sitios de interés, actividades sociales, culturales, entretenimientos y servicios					4	
55	7.1.5 d	La organización dispone de un instructivo para el servicio de mensajes y estos quedan documentados					4	
56	7.1.6 a, b	La organización debe disponer de servicio telefónico para uso del huésped e informarlo sobre las tarifas y funcionamiento del teléfono a su llegada al establecimiento					4	
57	7.1.6 c	La organización cuenta con un instructivo para el personal encargado de					4	

Cód.	REQUISITO	DETALLE A VERIFICAR	Puntaje						Hallazgos
			0	1	2	3	4	n/a	
		la atención telefónica y medios electrónicos							
58	7.1.6 d	La organización disponga de personal que se comunique en un idioma extranjero, en el caso de que el cliente lo requiera					4		
59	7.1.7 a	La organización disponga e implemente un procedimiento documentado para gestionar el egreso de los huéspedes					4		
60	7.1.7 b	Se cuente con una forma de trabajo aprobado para la custodia segura de equipaje					4		
61	7.1.8	La organización disponga e implemente un procedimiento para gestionar el servicio de desayuno					4		
62	7.1.9	La organización disponga e implemente un procedimiento para gestionar el servicio a las habitaciones					4		
63	7.2.1 a, b	La empresa mantiene un registro sobre la disponibilidad y funcionamiento de los equipos e instalaciones, así como de las solicitudes de intervención					4		

Cód.	REQUISITO	DETALLE A VERIFICAR	Puntaje						Hallazgos
			0	1	2	3	4	n/a	
64	7.2.1 c	La empresa dispone e implementa un programa documentado para la inspección y mantenimiento preventivo de la infraestructura y equipos					4		
65	7.2.1.d	La empresa mantiene un registro de las intervenciones realizadas por mantenimiento					4		
66	7.2.2	La organización mantenga e implemente los instructivos de trabajo necesarios para la limpieza y desinfección de las instalaciones y equipos					4		
67	7.2.2	La organización disponga e implemente un programa de limpieza y desinfección de las instalaciones					4		
68	7.2.3	La organización disponga e implemente un instructivo documentado para gestionar la limpieza y acondicionamiento de las habitaciones y el registro correspondiente					4		
69	7.2.3	La organización disponga y haya comunicado al personal responsable de limpieza los					4		

Cód.	REQUISITO	DETALLE A VERIFICAR	Puntaje					Hallazgos	
			0	1	2	3	4		n/a
		criterios para su ejecución							
70	7.2.4	La organización controle el inventario de los productos de limpieza, materiales, blancos y equipos para las habitaciones					4		
71	7.2.5	La organización disponga e implemente un procedimiento de compras basado en el de Evaluación y selección de proveedores					4		
72	8	La empresa cumple con los requisitos legales ambientales que apliquen			2				
73	8	Se ha designado una persona responsable de la gestión ambiental del establecimiento					4		
74	8	Se ha implementado un programa de buenas prácticas ambientales para el establecimiento					4		
75	9 a	Se cumplen los requisitos técnicos legales aplicables para la seguridad y salud en el trabajo: reglamento, comité o delegado, plan de emergencia.	0						
76	9 b	Se haya designado a una persona como responsable de la gestión de la					4		

Cód.	REQUISITO	DETALLE A VERIFICAR	Puntaje						Hallazgos
			0	1	2	3	4	n/a	
		seguridad y salud en el trabajo							
77	9 c	Se está implementando un programa preventivo de salud en el trabajo					4		
78	9 d	Se ha implementado acciones para la eliminación de peligros y reducción de riesgos	0						
79	9 d	Los planes y programas promueve la participación del personal					4		
80	9 d	Se cuenta con un plan de emergencias y contingencias ante eventos mayores	0						
81	9 d	El nivel de cumplimiento de los programas es revisado periódicamente						0	
82	9 d	Se han establecido y monitoreado acciones correctivas cuando se han presentado niveles insatisfactorios de seguridad			2				
83	9 d	Se registran los resultados de seguimiento y evaluación de los planes y programas de seguridad y salud en el trabajo	0						
84	9 e	Se cuenta con un plan de emergencias y contingencias y el personal entrenado para su uso	0						

Cód.	REQUISITO	DETALLE VERIFICAR	A	Puntaje						Hallazgos
				0	1	2	3	4	n/a	
85	10.1 a	Se realiza el seguimiento de los indicadores de los objetivos del sistema de gestión integrado		0						
86	10.2 b	Está implementando un sistema de medición de la satisfacción del cliente.						4		
87	10.2	Está implementando un procedimiento para verificaciones o auditorías internas		0						
88	10.3	La dirección ha implementado un sistema para el tratamiento y respuesta de quejas, reclamos y sugerencias de los clientes. Registrar los resultados		0						
89	10.4	La dirección ha establecido un sistema para identificar, analizar y definir acciones que aseguren la mejora continua		0						
90	10.5	La dirección ha establecido una forma de trabajo para gestionar las acciones correctivas		0						
				0	0	4	0	292	3	
	TOTAL	296	PORCENTAJE	85%						

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

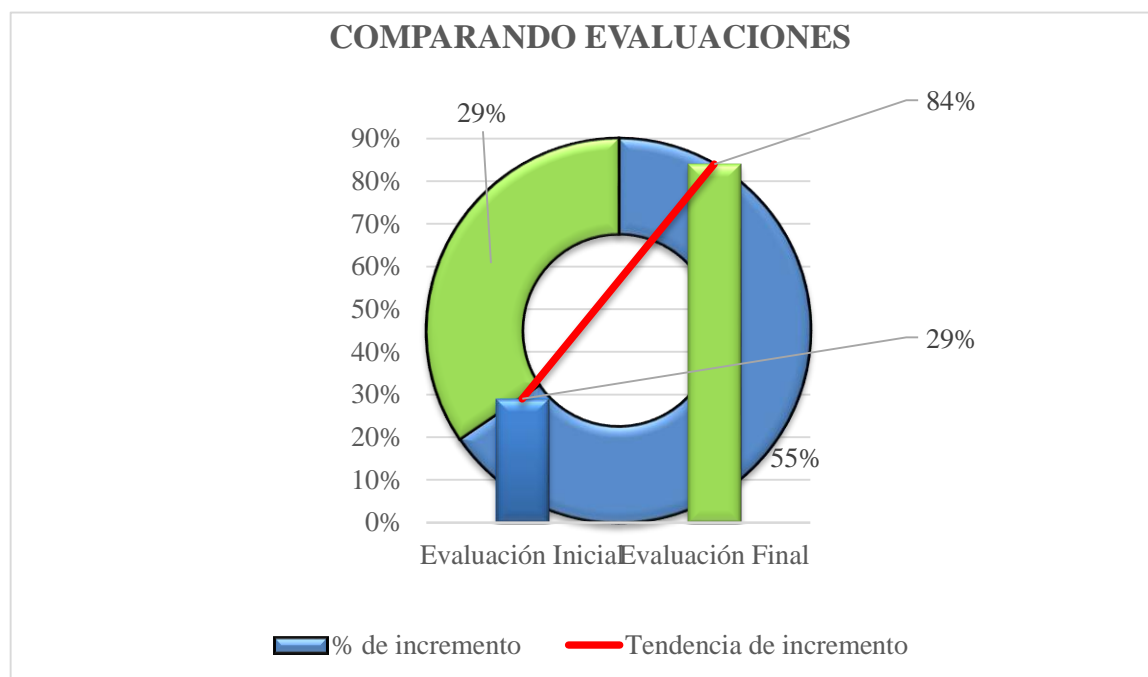
**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

## 2. Conclusión de la evaluación final

La evaluación ex – post permite verificar que la implementación de los parámetros de calidad permiten el cumplimiento de los criterios de la norma elevando el puntaje final para la obtención del distintivo “Q”. Se debe indicar que el porcentaje mínimo de cumplimiento debe ser no menor al 80 %.

Durante este proceso el porcentaje de la evaluación inicial ha subido del 29% a 84% en la evaluación final dando un total de implementación por el proceso implementado del 55% de incremento.

**Figura 3:** Comparación de evaluaciones.



**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.



### 3. Obtención del distintivo "Q"

**Figura 4:** Distintivo "Q" en exhibición en el área de recepción del CTC.



**Fotografía:** Julio Reyes, 2016.

### 4. Acciones correctivas

Posterior a la evaluación y otorgamiento del distintivo se realizó el seguimiento del proceso y se pudo verificar que la empresa dejó de llenar los formularios y registros generados durante el proceso, esto debido a que al excesivo papeleo (medios de verificación exigidos por la norma) pues les toma demasiado tiempo, dinero y desperdicio de papel.

Para solucionar este imprevisto se dotó a la empresa de un computador el mismo que servirá para desarrollar el registro y formularios de forma digital, además de procesos de registro de datos importantes como: ingreso de huéspedes, datos geográficos, facturación y contabilidad básica de los ingresos y egresos de dinero.

**Figura 5:** Entrega del computador, proceso de mejora continua.



**Fotografía:** Julio Reyes, 2016.

## VII. CONCLUSIONES

- Al realizar el diagnóstico situacional del establecimiento y de la comunidad se pudo determinar que la población se encuentra apta para el desarrollo de actividades turísticas esto se puede constatar en sus características escénicas y paisajísticas relevantes, los habitantes de la comunidad se encuentran plenamente identificados y arraigados con su cultura y sus tradiciones, además su compromiso e interés en la organización se reflejan en su participación activa en las asambleas y en las mingas de trabajo constantes.
- El porcentaje de la evaluación inicial fue muy bajo (29%) debido al desconocimiento de los socios en temas de administración hotelera, estándares de calidad y de los criterios globales del turismo sostenible, en algunos casos se cumplía con el indicador o estándar de calidad pero no se hallaba el medio de verificación, cabe resaltar que la empresa por iniciativa propia implementó acciones ambientales que dieron como consecuencia un mayor puntaje en este ámbito.
- Son 69 estándares de calidad que no cumplían el requisito o tenían un cumplimiento parcial de la evaluación inicial, los cuales se priorizaron por medio de la metodología de nudos críticos, escogiéndolos por su bajo costo de implementación, menor tiempo y mayor impacto empresarial, después de haber valorado nuevamente los estándares se implementaron un total de 51 criterios (que se detallan en acápite de anexos del presente documento).
- Al efectuar la evaluación ex post el porcentaje de cumplimiento subió del 29% en la evaluación inicial a un 84% en la evaluación final, porcentaje suficiente para alcanzar el mínimo establecido por la norma, permitiendo que la empresa turística Sinchi Warmi obtenga el distintivo “Q”, que se constituye en un reconocimiento a la gestión de calidad del negocio turístico.

## **VIII. RECOMENDACIONES**

- El Centro de Turismo Comunitario Sinchi Warmi debe preparar a las nuevas generaciones, las mismas que en el futuro asumirán el manejo del establecimiento, el cual debe invertir en capacitaciones para los socios nuevos y activos para que se desarrolle el talento humano del establecimiento y de la comunidad para garantizar de cierta forma un proceso de mejora continua sin detrimento de su cultura e identidad.
- El establecimiento debería continuar con la certificación y delegar un auditor interno quien se encargará de verificar el avance del cumplimiento de la norma y de las actividades especificadas en los programas.
- El establecimiento debe destinar un presupuesto anual acorde a sus ingresos para continuar con el proceso de implementación de los criterios faltantes, considerando esta actividad como una inversión que al futuro contribuirá al desarrollo de los ámbitos: ambiental, económico y socio-cultural de la empresa y por ende de la comunidad local.
- Se recomienda que el Ministerio de Turismo como proponente de la norma de calidad y como organismo de regulación control de la actividad turística, actualicen los estándares de calidad sugeridos por la norma en función de parámetros de sostenibilidad.

## **IX. RESUMEN**

La presente investigación propone: implementar buenas prácticas de turismo sostenible en el Centro de Turismo Comunitario (CTC) Sinchi Warmi de la parroquia Puerto Misahuallí, cantón Tena, provincia de Napo; desarrollado en base a la metodología propuesta por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) de acuerdo a la norma: Sistema de Gestión Integral de la Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Subsector Alojamiento, proceso llevado desde la fase inicial de indagación y evaluación inicial hasta la evaluación ex post a la implementación en la empresa denominada “Sinchi Warmi” que se encuentra categorizada por el Ministerio de Turismo como: Centro de Turismo Comunitario para su desarrollo se estableció el equipo de trabajo mismo que se comprometió a implementar el proceso, se establecieron objetivos, misión y visión, se priorizaron estratégicamente los criterios a implementarse dando un total 51 criterios implementados en la empresa, acciones que permitieron alcanzar el porcentaje de cumplimiento de la norma en un 84%. Puntaje que sobrepaso el mínimo establecido por la norma. El desarrollo de actividades en equipo permitió que la empresa Sinchi Warmi perteneciente a la comunidad San Pedro de Misahuallí de la provincia de Napo, con un total de 16 socios de nacionalidad Kichuwa Amazónicos puedan obtener el Distintivo “Q”, certificación nacional que mejorara el rendimiento empresarial y aumentara la cadena de valor y además disminuirá costos de producción, mejorara la imagen y la promoción del establecimiento.

**Palabras claves:** turismo comunitario, turismo sostenible, rendimiento empresarial, certificación nacional.



## X. SUMARY

This research proposes: to implement good practices for sustainable tourism in the “Sinchi Warmi” Community Tourism Center (CTC) from Puerto Misahuallí parish, Tena Canton, Napo province; It was developed based on the methodology proposed by the Ecuadorian Institute of Normalization (INEN ) according to the standard: Integral Quality Management System, Environment, Safety and Health at Work, sub-sector of tourist accommodation. This process was carried out from the initial investigation and initial evaluation phase to the ex post evaluation of the implementation in the company named "Sinchi Warmi", which is categorized by the Ministry of Tourism as: Community Tourism Center. A task force was set up to implement the process, as well as its vision, mission and objectives. The criteria to be implemented were strategically prioritized giving a total of 51 criteria implemented in the company. These actions allowed to reach the percentage of compliance with the standard by 84%. Which exceeded the minimum score established by the standard. The development of team activities allowed to “Sinchi Warmi” company from San Pedro de Misahuallí community in Napo province with 16 members belong to the Kichwa Nation from the Amazon region to obtain the distinctive "Q" national certification. This certification will help to improve business performance and increase the value chain and also it will reduce production costs, improve its image and promotion of the company.

**KEYWORDS:** Community Tourism, sustainable tourism, business performance, national certification.



## XI. BIBLIOGRAFÍA

- Amores, F.** (2012). *Implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en el lodge Napo Wildlife Center , comunidad Añangu, parroquia Alejandro Labaka, cantón Francisco de Orellana de la provincia de Orellana (Programa Rainforest Alliance)*. Recuperado el 18 de 09 de 2015, de Repositorio Institucional de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo: <http://dspace.espech.edu.ec/handle/123456789/2180>
- Arias, M., & Villaroel, R.** (s.f.). Manual para la implementación de un sistema de gestión integrado para la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo para los subsectores de: alimentos y bebidas alojamiento tour operadores. Quito, Pichincha, Ecuador: Dirección de Calidad, MINTUR.
- Guaranda, W.** (2011). *Apuntes sobre la explotación petrolera en el Ecuador*. Recuperado el 17 de 09 de 2015, de Fundación Regional de Asesoría en Derechos Humanos: [http://www.inredh.org/index.php?option=com\\_content&id=288:explotacion-petrolera-en-el-ecuador&Itemid=126](http://www.inredh.org/index.php?option=com_content&id=288:explotacion-petrolera-en-el-ecuador&Itemid=126)
- Inostroza, G.** (2008). *Aportes para un modelo de gestión sostenible del turismo comunitario en la región andina*. Recuperado el 19 de 09 de 2015, de Plataforma de conocimientos sobre agricultura familiar: <http://mingaonline.uach.cl/pdf/gestur/n10/art06.pdf>
- Maldonado, C.** (2005). *Pautas metodológicas para el análisis de experiencias de turismo comunitario*, Primera edición. (O. I. 2005, Editor) Recuperado el 19 de 09 de 2015, de SEED: Documento de trabajo núm. 73: [http://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS\\_117525/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS_117525/lang--es/index.htm)
- Ministerio de Turismo.** (2010). *Reglamento para los centros de turismo comunitario*. Recuperado el 10 de 10 de 2015, de Acuerdo Ministerial 16, Registro Oficial 154: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/REGLAMENTO-PARA-LOS-CENTROS-TURISTICOS.pdf>
- Ministerio del Ambiente del Ecuador.** (2003). *Sistema de clasificación de los ecosistemas del Ecuador continental*. Recuperado el 17 de 09 de 2015, de Subsecretaría de Patrimonio Natural del Ecuador: <http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PDOT/NIVEL%20NACIONAL/MAE/ECOSISTEMAS/DOCUMENTOS/Sistema.pdf>
- Moya, A.** (2000). *Atlas etnográfico del Ecuador*. Quito: Ecuador, Santiago 367, Quito.
- Navarro, H., King, K., Ortegón, E., & Pacheco, J.** (2006). *Pauta metodológica de evaluación de impacto ex-ante y ex-post de programas sociales de lucha contra la pobreza: aplicación metodológica*. (S. CEPAL, Ed.) Recuperado el 10 de 10 de 2015, de <http://repositorio.cepal.org/handle/11362/5489>

**Rainforest Alliance.** (2005). *Buenas prácticas para turismo sostenible*. (F. M. Ford, Productor) Recuperado el 18 de 09 de 2015, de [http://www.rainforest-alliance.org/business/tourism/documents/tourism\\_practices\\_guide\\_spanish.pdf](http://www.rainforest-alliance.org/business/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf)

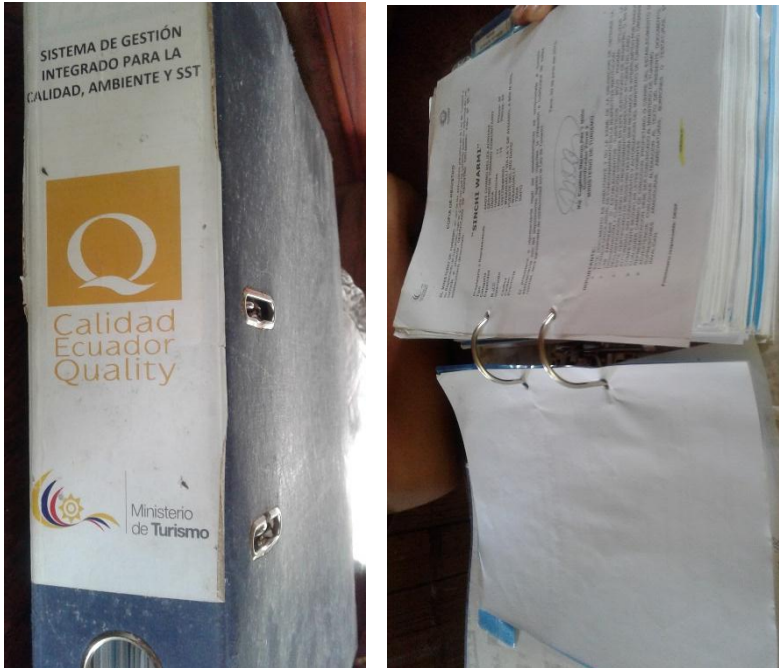
**Ricaurte, C.** (2009). *Manual para el diagnóstico turístico local*. Recuperado el 10 de 10 de 2015, de Guia para planificadores: <http://unrn.edu.ar/blogs/pt/files/2013/03/6-Ricaurte09-GuiaPlanTuris-ver-fichas-al-final-post-2007.pdf>

**Ruiz, E., Hernández, M., Coca, A., Cantero, P., & del Campo, A.** (2008). *Turismo comunitario en Ecuador. Comprendiendo el community-based tourism desde la comunidad*. Recuperado el 10 de 10 de 2015, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88160302>



## **XII. ANEXOS**

**ANEXO N° 1:** Archivo documentado del Sistema de Gestión Integrado.



**Fotografía 1 y 2:** Julio Reyes, 2016.

**ANEXO N° 2:** Norma Técnica Ecuatoriana Subsector Alojamiento.



**QUITO- ECUADOR**

**NORMA  
TECNICA  
ECUATORIANA**

**PROYECTO A 1**  
2015 – 07

**SISTEMA DE GESTION INTEGRAL DE LA CALIDAD,  
AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

**ALOJAMIENTO**

LODGEMENT. QUALITY, ENVIRONMENT, SAFETY AND HEALTH INTEGRAL MANAGEMENT  
SYSTEM. REQUIREMENTS

**DESCRIPTORES:**

**ICS:**

**Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre  
Casilla 17-01-3999 - Telf.: (593 2)2 501885 al 2 501891 - Fax: (593 2) 2 567815**

**Dirección General:** E-Mail: pleon@inen.gob.ec

**Área Técnica de Normalización:** E-Mail:normalizacion@inen.gob.ec

**Área Técnica de Certificación:** E-Mail:certificacion@inen.gob.ec

**Área Técnica de Verificación:** E-Mail:verificacion@inen.gob.ec

**Área Técnica de Servicios Tecnológicos:** E-Mail:inencati@inen.gob.ec

**Regional Guayas:** E-Mail:inenguayas@inen.gob.ec

**Regional Azuay:** E-Mail:inencuenca@inen.gob.ec

**Regional Chimborazo:** E-Mail:inenriobamba@inen.gob.ec

**URL:**www.inen.gob.ec

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Norma Técnica Ecuatoriana Subsector Alojamiento, 2015.

**ANEXO N° 3:** Listado de procedimientos e instrucciones.

<b>PROCEDIMIENTOS</b>	
• Procedimiento de comercialización de servicios de alojamiento.	✓
• Procedimiento de Check in.	✓
• Procedimiento de Check out.	✓
• Procedimientos de objetos olvidados.	✓
<b>INSTRUCCIONES</b>	
• Instructivo de limpieza de cocina.	✓
• Instructivo de facturación.	✓
• Instructivo de recepción.	✓
• Instructivo de limpieza de sanitarios.	✓
• Instructivos de áreas comunes.	✓
• Instructivo de atención telefónica y medios electrónicos.	✓


**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**ANEXO N° 4:** Lista de programas requeridos por la Norma.

<b>PROGRAMAS</b>	
• Programa de capacitación y adiestramiento.	✓
• Programa de control y prevención de riesgos.	✓
• Programa de inspección y mantenimiento.	✓
• Programa de limpieza y desinfección.	✓
• Programa de vigilancia de la salud.	✓
• Programa de buenas prácticas ambientales.	✓
• Programa de cooperación comunitaria.	✓

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

## ANEXO Nº 5: Manual de Gestión Integrado.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN</b>			Versión: 1
				Código: GU-SGI-01
Elaborado por: Julio Reyes	Fecha de elaboración: 21-09-2015	Aprobado por: Meliza Andy	Fecha de aprobación: 23-09-2015	
<p><b>1. PROPÓSITO</b></p> <p>Establecer la estructura de la organización y la referencia documentada a los procesos para la gestión del sistema integrado en atención a los requisitos de la norma de gestión turística.</p>				
<p><b>2. ALCANCE</b></p> <p>El presente manual detalla el proceso de gestión integrada para el establecimiento en el subsector de alojamiento.</p>				
<p><b>3. DEFINICIONES</b></p> <p>Terminología general:</p> <p><b>3.1 Producto:</b> resultado de un proceso.</p> <p><b>3.2 Proceso:</b> conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.</p> <p>Terminología relativa a “calidad”:</p> <p><b>3.3 Calidad:</b> grado en que el conjunto que características inherentes cumple con los requisitos.</p> <p><b>3.4 Requisito:</b> necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.</p> <p><b>3.5 Satisfacción del cliente:</b> percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.</p> <p><b>3.6 Capacidad:</b> aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple con los requisitos para ese producto.</p> <p>Terminología relativa a la “gestión”:</p>				

**3.7 Sistema de Gestión Integrado SGI:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos en cuanto a calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo.

**3.8 Sistema de Gestión de la Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**3.9 Política de la Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**3.10 Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**3.11 Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Terminología relativa a la “organización”:

**3.12. Infraestructura:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

**3.13. Cliente:** Organización o persona que recibe un producto / servicio.

**3.14. Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto o servicio.

**3.15. Parte interesada:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

Terminología relativa a la “documentación”:

**3.16. Manual de la Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

**3.17. Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Terminología relativa al “examen”:

**3.18. Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

**3.19. Validación:** Confirmación mediante un suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

**3.20. Proceso de Calificación:** Proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados.

**3.21. Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Terminología relativa a la “satisfacción del cliente”:

**3.22. Reclamante:** Persona, organización o su representante que expresa una queja.

**3.23. Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

**3.24. Servicio al cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.

**3.25. Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.

Terminología relativa a la “mejora continua”:

**3.26. Oportunidad de mejora:** Diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización.

**3.27. PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar):** Ciclo de mejora continua o Círculo de Deming.

**3.28. Plan del proyecto de mejora:** Documento que especifica lo que es necesario para alcanzar los objetivos del proyecto de mejora.

**3.29. Proceso de mejora:** Proceso sistemático de adecuación de la organización a las nuevas y cambiantes necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas, realizada mediante la identificación de oportunidades de mejora y la priorización y ejecución de proyectos de mejora.

**3.30. Proyecto de mejora:** Proyecto seleccionado por los órganos competentes de la organización, cuyo objetivo es la eliminación o reducción de la diferencia identificada entre la situación deseada y la real relativa a una o más oportunidades de mejora.

#### 4. RESPONSABLES

**4.1 Responsable del SGI:** encargado de la implementación, mantenimiento y mejora del SGI.

**4.2. Presidenta:** se encargara de la provisión de recursos y revisión del sistema.

## **5. DESARROLLO**

### **5.1 PRINCIPIOS GENERALES:**

#### **a) Documentación:**

El Centro de Turismo Comunitario Sinchi Warmi establece, documenta y mantiene actualizado un sistema de gestión integrado para la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo que describe los procesos y responsabilidades para asegurar el cumplimiento de las actividades operativas del servicio.

#### **b) Compromisos y responsabilidades de la dirección:**

La dirección del Centro de Turismo Comunitario Sinchi Warmi asume la responsabilidad del servicio ofrecido y la implementación efectiva de las herramientas de la gestión necesarias para asegurar que se cumplan los procesos y los objetivos de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo.

La dirección realiza:

La implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión integrado.

Dispone de evidencias de cumplimiento de la legislación, reglamentos pendientes y permiso aplicables al establecimiento turístico según la clasificación y categoría.

Informa a los integrantes de la organización sobre la importancia de satisfacer las necesidades del cliente y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

#### **c) Responsable del sistema de gestión:**

La dirección asigna y documenta a personas que asumen la responsabilidad y aseguran el cumplimiento del sistema de gestión integrado. Mediante el documento DESIGNACIÓN DE RESPONSABLES DEL SGI.

#### **d) Documentación. Control de documentos:**

El Centro de Turismo Comunitario Sinchi Warmi mantiene una LISTA DE CONTROL DE DOCUMENTOS para el Sistema de Gestión Integrado.

#### **e) Control de registros:**

El Centro de Turismo Comunitario Sinchi Warmi mantiene una LISTA DE CONTROL DE REGISTROS del Sistema de Gestión.

**f) Política del sistema de gestión:**

La dirección establece la política de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo integrado o individual registrado como políticas del SGI.

**g) Objetivos:**

La dirección establece los objetivos del sistema de gestión relacionados con la política. Los objetivos del sistema de gestión registrados como objetivos del SGI son, documentados, medibles y monitoreados a través de indicadores en el registro INDICADORES DE GESTIÓN.

**h) Identificación de procesos:**

El Centro de Turismo Comunitario Sinchi Warmi identifica los procesos en el DIAGRAMA DE PROCESOS.

**i) Planificación de los recursos:**

La dirección asegura que se planifican los recursos, se documentan e implementan programas de gestión. La dirección adicionalmente pone en marcha un programa que de compromiso de participación con la comunidad local, registrado como: PROGRAMA DE COOPERACIÓN COMUNITARIA.

**j) Revisión del sistema:**

El sistema de gestión será revisado por la dirección a menos una vez al año para asegurar su mejoramiento.

**5.2 RECURSOS:****a) Recursos humanos:**

El Centro de Turismo Comunitario Sinchi Warmi establece y documenta los puestos de trabajo y sus responsabilidades en la organización, establece y documenta las competencias necesarias de los puestos de trabajo considerando la educación, formación y habilidades; mediante MANUAL DE TALENTO HUMANO.

Asegura la profesionalización o la certificación de la competencia laboral del personal según los requisitos legales vigentes y define reglas documentadas de cortesía y trato a los clientes mediante INSTRUCTIVO REGLAS DE CORTESIA Y TRATO AL CLIENTE. Documenta el proceso de reclutamiento y selección de personal en el PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO y realiza y documenta la inducción de personal nuevo; realiza y documenta la capacitación y adiestramiento con



el REGISTRO DE INDUCCIÓN / CAPACITACIÓN/ ADIESTRAMIENTO que se menciona en el PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO.

**b) Comunicación interna:**

El Centro de Turismo Comunitario Sinchi Warmi mantiene un sistema de comunicación interna para asegurar que el personal conozca los resultados del servicio, la satisfacción de los clientes, política sobre gestión de propinas y los comentarios y sugerencias de las partes interesadas, estas actividades se registran en ACTA DE REVISIÓN.

**c) Higiene del personal:**

Para evitar la contaminación de los alimentos y cumplir la legislación aplicable en este aspecto, la empresa de alimentos y bebidas brinda al personal que prepara y sirve alimentos, la capacitación y adiestramiento permanentes.

La empresa asegura el estado de salud del personal y la inocuidad de los alimentos, así el personal se realiza y la empresa registra los exámenes médicos correspondientes según la legislación vigente en el REGISTRO CONTROL DE EXÁMENES MÉDICOS Y CARNET DE SALUD.

Cualquier persona afectada de una enfermedad o con heridas expuestas cuyas características puedan comprometer la inocuidad de los alimentos, no trabaja en zonas de manipulación de los mismos.

**d) Infraestructura:**

El Centro de Turismo Comunitario Sinchi Warmi mantiene en perfecto estado la infraestructura y asegura el cumplimiento de la reglamentación correspondiente a su clase y categoría; cumple las regulaciones ambientales y de seguridad exigidas por la autoridad competente, las mismas que se registran en el EXPEDIENTE DEL SGI.

El CTC Sinchi Warmi asegura para el establecimiento la señalética informativa visible y normalizada de áreas y servicios, así como de seguridad y prohibiciones, obligaciones y peligros; así como un ambiente confortable iluminado, limpio y no contaminado de olores con la instalación, operación y mantenimiento de sistemas de iluminación, ventilación, extracción y /o acondicionamiento de aire. Estas actividades se cumplen en base al PROGRAMA ISPECCIÓN Y MANTENIMIENTO.

El CTC Sinchi Warmi asegura el cumplimiento de legislación vigente en cuanto al área para fumadores.

Respecto de los servicios sanitarios el CTC cuenta servicios independientes e identificados por género; estos se mantienen limpios periódicamente asegurando su higiene y desinfección antes durante y después de la prestación del servicio, registra las acciones de limpieza en REGISTRO SEMANAL DE LIMPIEZA y el INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA SERVICIOS SANITARIOS.

### **5.3 GESTION DEL SERVICIO:**

#### **a) Prestación del servicio. Comunicación y comercialización**

En la comunicación y comercialización el CTC Sinchi Warmi asegura aplicar reglas de cortesía y de trato al cliente; el fácil acceso a la información y los documentos relacionados con las condiciones del servicio ofertado o contratado mediante el PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO en cuanto al precio y su desglose, formas de pago, condiciones y confirmación; la implementación de un método para la comercialización tomando en cuenta aquí el REGISTRO DE PROPUESTAS.

Además en cuanto a la comunicación interna del personal el CTC Sinchi Warmi maneja una PROGRAMACIÓN DE TURNOS DE TRABAJO y un registro llamado BITACORA DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO donde se registran novedades entre turnos.

#### **b) Oferta de los servicios**

En cuanto a la oferta de servicios de hospedaje, la dirección realiza una planificación periódicamente la oferta, mediante un registro llamado TARIFARIO el cual define tarifas para el alojamiento, calendarios, modalidades y otros servicios complementarios; el mismo que se exhibe en un lugar visible, los precios de los diferentes servicios, artículos a la venta y horarios de los servicios que se presta.

#### **c) Reservas**

La gestión de reservaciones mantiene un procedimiento que incluye informar a los clientes las políticas de servicio en la confirmación de la reserva como la hora límite de la misma, así como registrar la reserva con datos del cliente, cantidad de personas, cantidad y tipo de habitaciones, fecha y hora ingreso y otros requerimientos especiales en el caso de solicitarlos lo que podemos localizar en la RESERVA SERVICIO ALOJAMIENTO.

#### **d) Ingreso de huéspedes**

La dirección mantiene un PROCEDIMIENTO DE CHECK IN para gestionar el ingreso de los huéspedes, como también un registro llamado TARJETA DE REGISTRO DEL HUÉSPED en donde se detalla información del cliente y de los servicios que va a recibir en el establecimiento.

#### **e) Atención al huésped durante la estadía**

La dirección asegura que se cuenta con el personal a disposición del huésped para atender y resolver sus quejas y solicitudes, mediante el conocimiento de PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, en donde se encuentra el registro QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS y su respectivo INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, además de disponer de información sobre sitios de interés, actividades sociales, culturales, entretenimientos y servicios.

**f) Atención telefónica y por medios electrónicos**

El CTC Sinchi Warmi dispone de servicio telefónico para uso del huésped, informa al cliente de las tarifas y modo operativo del teléfono a su llegada al establecimiento, mediante el INSTRUCTIVO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y MEDIOS ELECTRÓNICOS.

**g) Egreso de huéspedes**

El CTC Sinchi Warmi dispone de un PROCEDIMIENTO DE CHECK OUT para gestionar el egreso de los huéspedes que incluya la facturación y cobro de los servicios contratados y/o consumos, en base a políticas previamente definidas y comunicadas por la organización a los clientes, además de un PROCEDIMIENTO DE OBJETOS OLVIDADOS con su respectivo REGISTRO DE OBJETO OLVIDADO.

**h) Servicio de alimentación**

El CTC Sinchi Warmi dispone método para gestionar el servicio (desayuno y otros), en base a políticas previamente definidas y comunicadas a los clientes, que asegure se respete la modalidad de la oferta informada al cliente, se respeten los horarios de inicio y fin del servicio, considerando alternativas; la limpieza de los espacios de servicio ante cualquier incidente, el montaje del salón acorde a lo establecido por la organización.

**i) Servicio a la habitación**

El establecimiento dispone de un método para gestionar el servicio de habitaciones, en base a políticas previamente definidas y comunicadas a los clientes, que asegura: disponer de una carta que contenga la variedad de productos que se ofrecen, sus precios, el horario del servicio y el método para realizar los pedidos; la comunicación del plazo máximo de atención de los pedidos, que las habitaciones cuenten con el mobiliario necesario para poder consumir los productos del servicio o se provea del equipamiento para tal fin; recolección de utensilios; y las condiciones de temperatura e higiene del servicio.

**j) Proceso de soporte. Mantenimiento**

El establecimiento mantiene las instalaciones y equipamiento del establecimiento considerando la disponibilidad y correcto funcionamiento de los equipos e instalaciones

para la aplicación de intervenciones correctivas o preventivas, el registro de las intervenciones realizadas en los equipos e instalaciones críticos con la fecha, responsable, descripción y recursos utilizados en la intervención en la HOJA DE VIDA DE EQUIPOS que se encuentran dentro del PROGRAMA INSPECCIÓN Y MANTENIMIENTO.

#### **k) Limpieza y desinfección**

El establecimiento mantiene instructivos documentados de trabajo estandarizados para la limpieza y desinfección de las instalaciones y equipos del establecimiento; así como un PROGRAMA LIMPIEZA Y DESINFECIÓN con su respectivo INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA DE AREAS COMUNES los mismos que contiene su REGISTRO SEMANAL DE LIMPIEZA.

#### **l) Limpieza y acondicionamiento de habitaciones**

El CTC dispone de un INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES para gestionar la limpieza y acondicionamiento de las habitaciones, que asegura: la limpieza y arreglo de las habitaciones vacías antes del horario establecido de ingreso de huéspedes, comunicar el horario de la limpieza de las habitaciones ocupadas.

#### **m) Recursos y materiales de trabajo**

El CTC controla el inventario de los productos de limpieza, materiales y equipos, revisa el estado de los blancos para identificar roturas, manchas o cualquier otro defecto que requiera su cambio y asegura la cantidad de blancos de cama y baño suficientes para prestar un servicio efectivo.

#### **n) Compras**

El centro dispone de un método para gestionar las compras de bienes y servicios para el establecimiento. Para el control de compras se tiene el registro RECEPCIÓN DE PRODUCTOS, además de que se encuentren preestablecidos los proveedores mediante el registro LISTA DE PROVEEDORES.

### **5.4 GESTION AMBIENTAL.**

El Centro de Turismo Comunitario Sinchi Warmi describe el cumplimiento del registro normativo a través PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES.

### **5.5 GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD.**

El Centro de Turismo Comunitario Sinchi Warmi describe este cumplimiento con el PROGRAMA VIGILANCIA DE LA SALUD, PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS, PLAN DE EMERGENCIA.

### **5.6 REQUISITOS DE MEJORA:**

**a) Medición:**

La dirección define, implementa y documenta un sistema de medición de la satisfacción del cliente, mediante ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CLIENTE Y EL INFORME SATISFACCION CLIENTE, los mismos que se encuentran dentro del PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE SATISFACCION DEL CLIENTE.

**b) Auditorías internas:**

El Centro de Turismo Comunitario Sinchi Warmi mantiene un PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA Y VERIFICACIONES INTERNAS, con su INFORME DE AUDITORIA/ VERIFICACIÓN.

**c) Quejas, reclamos y sugerencias:**

La dirección mantiene un REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS y el respectivo INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, que se encuentran mencionados en el PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMO Y SUGERENCIA.

**d) Mejora continua:**

La dirección mantiene un sistema para identificar, analizar y definir acciones que aseguren la mejora continua, con la aplicación de programas, revisiones y acciones correctivas que se encuentran registrados en el ACTA DE REVISIÓN GENERAL.


**e) Acciones correctivas:**

La dirección establece un método para la gestión de acciones correctivas ante no conformidades y desvíos relacionados con el cumplimiento de requisitos, asegurando que incluya: análisis de la causa, responsables, la aplicación de acciones que eliminen las causas, y el riesgo de los resultados en el formato ACCIONES CORRECTIVAS.

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

**ANEXO N° 6:** Políticas y objetivos del establecimiento.

	<b>POLITICAS DEL SGI</b>	<b>CÓDIGO</b>	RE-SGI-03
		<b>VERSION</b>	1
<p>Nuestra política integral como Centro de Turismo Comunitario Sinchi Warmi está basada en la búsqueda constante de la satisfacción y el reconocimiento de nuestros clientes, en el mejoramiento continuo de nuestra atención y servicio, sin descuidar el bienestar, la salud y la seguridad de nuestros empleados y clientes de manera integral, buscando siempre la protección del medio ambiente y la permanencia exitosa de la empresa en el mercado. Todo dentro del marco legal y la sana competencia.</p> <p style="text-align: center;"><b>Presidenta</b></p> <p style="text-align: center;"><b>CTC SINCHI WARMI</b></p> <p>El Centro de Turismo Comunitario Sinchi Warmi es una empresa dedicada a los servicios turísticos los objetivos y compromisos se enumeran en los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- El CTC Sinchi Warmi, se compromete a cumplir con lo dispuesto en la normativa legal y con los compromisos que ha suscrito con sus clientes y con el resto de grupos de interés.</li> <li>2- Las actividades del CTC Sinchi Warmi serán gestionadas por procesos, estableciéndose objetivos ambiciosos para los procesos clave que serán evaluados y actualizados con una periodicidad mínima anual.</li> <li>3- Se establecerán sistemas adecuados para prevenir la contaminación y gestionar los recursos de forma eficiente.</li> <li>4- Se seguirá una sistemática de mejora continua que permita mejorar la forma de realizar y gestionar las actividades de la compañía para así aumentar su eficacia y eficiencia.</li> </ol> <p>Estos principios serán comunicados y seguidos por todo el personal. Además esta política será revisada periódicamente para adecuarla a la situación actual de la compañía.</p> <p style="text-align: center;"><b>La Presidenta</b></p>			

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.


**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

**ANEXO N° 7:** Recursos necesarios en la implementación.

<b>INSUMO</b>	<b>COSTO EN DÓLARES</b>
Señalética de áreas de trabajo	150.00
Señalética del plan de contingencia	200.00
Lámparas de emergencia	120.00
Extintores	200.00
Detectores de humo	60.00
Computadora y software	400.00
Resma de papel A4	5.00
Cartuchos de tinta: B/N y Color	48.00
Separadores A4	1.00
Archivador grande	4.00
Caja de esferos	6.00
<b>Total Dólares:</b>	<b>1194.00</b>

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**ANEXO N° 8:** Designación del responsable del SGI.


	RESPONSABLE DEL SGI	CODIGO	RE-SGI-02
		VERSION	1
<p>En, Misahuallí, a los tres días de febrero del 2016</p> <p>Yo, <b>Meliza Andy</b>, en calidad de Representante Legal de la empresa “<b>Centro de Turismo Comunitario Sinchi Warmi</b>” comunico a la <b>Sra. Sonia Chimbo</b>, quien ocupa el cargo de Vocal 2 en la asociación, que la empresa la designa como <b>RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL</b>.</p> <p>Con esta designación la socia se compromete a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Asegurar que el sistema de gestión integrado sea implementado y mantenido efectivamente,</li> <li>b) Comunicar a la dirección los resultados de la gestión incluyendo las no conformidades y oportunidades de mejora,</li> <li>c) Facilitar a las partes interesadas autorizadas, el acceso a la documentación del sistema de gestión integrado,</li> <li>d) Asegurar la capacitación y adiestramiento del personal para la gestión de los procesos, manejo de indicadores y documentación del sistema,</li> <li>e) Establecer reuniones periódicas con el personal para resolver asuntos operativos, oportunidades de mejora en la calidad, discrepancias entre turnos y puestos, quejas y recomendaciones. Se debe registrar los resultados de estas reuniones.</li> </ul> <p>La <b>Señora Sonia Chimbo</b>, declara haber sido informada de su nueva designación y acepta con la firma de esta designación.</p>			
<p>_____</p> <p><b>Sra. Sonia Chimbo</b> <b>EMPRESA</b></p>		<p>_____</p> <p><b>PRESIDENTA DE LA</b></p>	

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.



## ANEXO N° 9: Lista de control de documentos.


	LISTA DE CONTROL DE DOCUMENTOS					CÓDIGO		LI-02	
						VERSIÓN		1	
SECTOR APLICABLE			AYB	ALOJAMIENTO	X	OT	NOTAS		
CÓD.	DOCUMENTO	VERSIÓN	ELABORACIÓN	APROBACIÓN	ACCESO				
SC	Marco legal: Ley turismo, permisos.		MINTUR	n/a	Administración				
SC	Norma del Sistema de Gestión	PROYECTO A1	MINTUR	n/a	Todos				
SC	Manual de Implementación del SGI: Guía para desarrollo del manual de gestión, Guía para el desarrollo del manual de procedimientos, Guía para el desarrollo de planes de mejora.	1	MINTUR	n/a	Todos				
SC	Cuestionario de autoevaluación	1	MINTUR	n/a	Todos				
MA-SGI-01	Manual de gestión integrada	1	Responsable SGI	Gerencia	Todos				
MA-SGI-02	Manual de talento humano		Responsable SGI	Gerencia	Todos				
PR-SGI-01	Procedimiento de auditoria y verificaciones internas	1	Responsable SGI	Gerencia	Todos				
PR-SGI-02	Procedimiento de gestión de talento humano	1	Responsable SGI	Gerencia	Todos				
PR-SGI-03	Procedimiento de gestión de quejas, reclamo y sugerencia	1	Responsable SGI	Gerencia	Todos				
PR-SGI-04	Procedimiento de evaluación de satisfacción del cliente	1	Responsable SGI	Gerencia	Todos				
IT-SGI-05	Instructivo reglas de cortesía y trato al cliente	1	Responsable SGI	Gerencia	Todos				
PG-SGI-01	Programa de capacitación y adiestramiento	1	Responsable SGI	Gerencia	Todos				
PG-SGI-02	Programa de control y prevención de riesgos	1	Responsable SGI	Gerencia	Todos				
PG-SGI-03	Programa inspección y mantenimiento	1	Responsable SGI	Gerencia	Todos				
PG-SGI-04	Programa limpieza y desinfección	1	Responsable SGI	Gerencia	Todos				

PG-SGI-05	Programa vigilancia de la salud	1	Responsable SGI	Gerencia	Todos
PG-SGI-06	Programa de buenas prácticas ambientales	1	Responsable SGI	Gerencia	Todos
PG-SGI-07	Programa de cooperación comunitaria	1	Responsable SGI	Gerencia	Todos
<b>Procedimientos e instructivos operativos</b>					
PR-AL-01	Procedimiento de comercialización del servicio de alojamiento		Responsable SGI	Gerencia	Todos
PR-AL-02	Procedimiento de check in	1	Responsable SGI	Gerencia	Todos
PR-AL-03	Procedimiento de check out	1	Responsable SGI	Gerencia	Todos
PR-AL-04	Procedimiento de objetos olvidados	1	Responsable SGI	Gerencia	Todos
IT-AL-01	Instructivo de limpieza servicios sanitarios	1	Responsable SGI	Gerencia	Todos
IT-AL-02	Instructivo de limpieza áreas comunes	1	Responsable SGI	Gerencia	Todos
IT-AL-03	Instructivo de limpieza habitaciones	1	Responsable SGI	Gerencia	Todos
IT-AL-04	Instructivo atención telefónica y medios electrónicos	1	Responsable SGI	Gerencia	Todos
SC	Plan de emergencia			Gerencia	Todos

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

## ANEXO N° 10: Lista de control de registros.


		<b>LISTA DE CONTROL DE REGISTROS</b>				<b>CÓDIGO</b>	LI-SGI-01
						<b>VERSIÓN</b>	1
SECTOR APLICABLE		TODOS	AYB	<input checked="" type="checkbox"/>	ALOJAMIENTO	OPERADOR TURISTICO	
<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTRO</b>	<b>ELABORA</b>	<b>ARCHIVA</b>	<b>UBICACIÓN</b>	<b>TIEMPO DE ARCHIVO</b>		
LI -SGI-01	Lista de control de registros	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año		
LI -SGI-02	Lista de control de documentos	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año		
LI -SGI-03	Lista de proveedores	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año		
RE-SGI-01	Acta de reunión	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año		
RE-SGI-02	Designación de responsables del SGI	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año		
RE-SGI-03	Políticas		Administrador	Carpeta SGI	1 año		
RE-SGI-04	Objetivos	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año		
RE-SGI-05	Indicadores de gestión	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año		
RE-SGI-06	Mapa de procesos		Administrador	Carpeta SGI	1 año		
RE-SGI-07	Acta de revisión gerencial	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año		
RE-SGI-08	Registro de inducción / capacitación / adiestramiento	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año		
RE-SGI-09	Control de exámenes médicos y carnet de salud	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año		
RE-SGI-10	Hoja de vida de equipos	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año		
RE-SGI-11	Informe de auditoría / verificación	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año		
RE-SGI-12	Quejas, reclamo y sugerencias	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año		
RE-SGI-13	Informe de quejas, reclamo y sugerencias	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año		
RE-SGI-14	Acciones correctivas	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año		

RE-SGI-15	Recepción de productos	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año
RE-SGI-16	Encuestas de satisfacción del cliente	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año
RE-SGI-17	Informe de satisfacción del cliente	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año
RE-SGI-18	Lista de verificación	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año
<b>REGISTROS OPERATIVOS</b>					
RE-AL-01	Registro semanal de limpieza	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año
RE-AL-02	Programación de turnos de trabajo	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año
RE-AL-03	Bitácora del servicio de alojamiento	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año
RE-AL-04	Reserva servicio alojamiento		Administrador	Carpeta SGI	1 año
RE-AL-05	Tarifario	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año
RE-AL-06	Tarjeta de registro del huésped	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año
RE-AL-07	Registro de objeto olvidado	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año
SC	Hoja de seguridad	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año
SC	Certificados competencia o profesionalización	Responsable del SGI	Administrador	Carpeta SGI	1 año

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

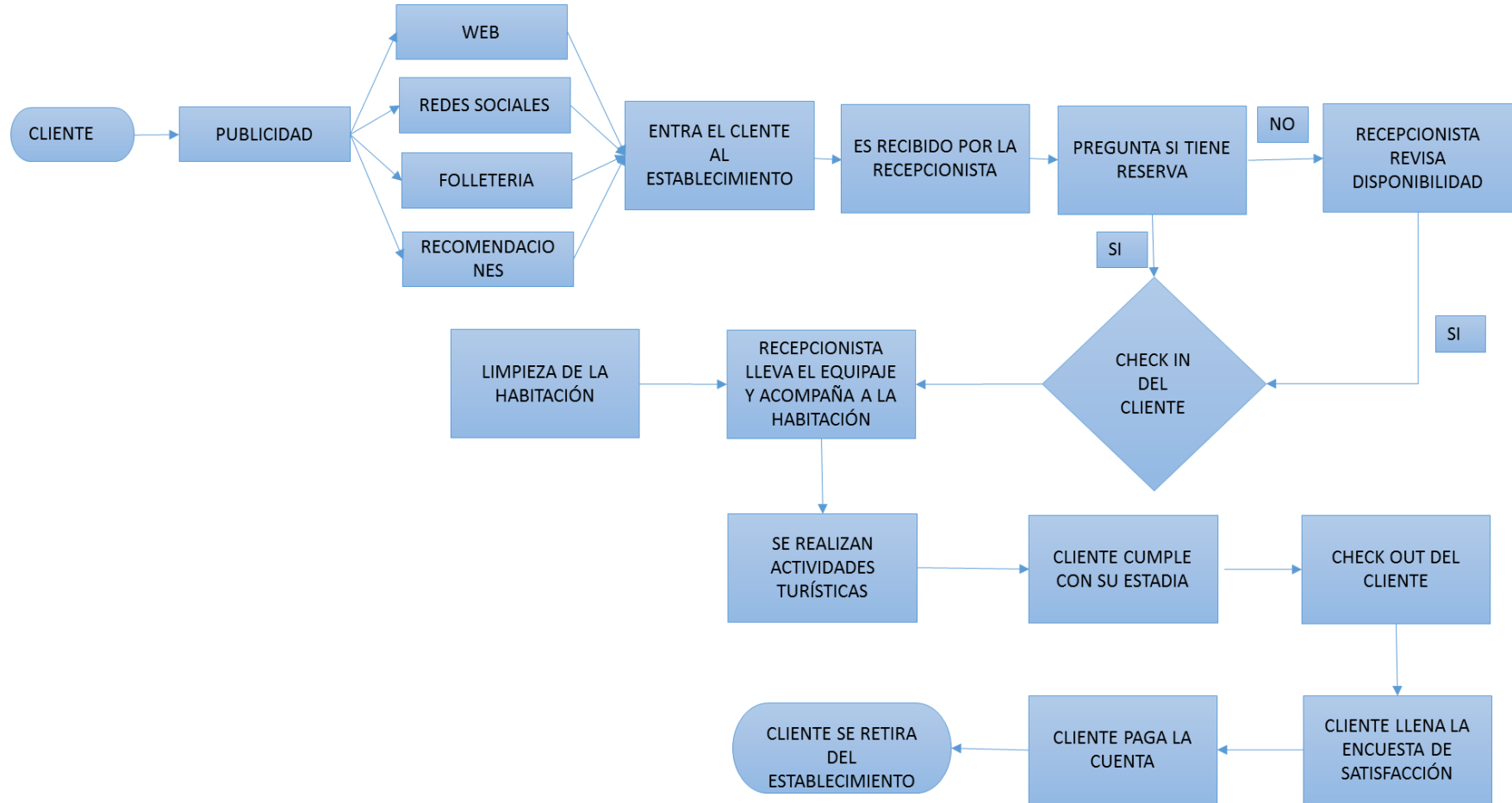
**ANEXO N° 11:** Objetivos medibles a través de indicadores.

	OBJETIVOS DEL SGI				CÓDIGO	RE-SGI-04
					VERSIÓN	1
ASPECTO	OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	MEDIO DE VERIFICACION	VALOR PERIODO ANTERIOR	META PERIODO ACTUAL
CALIDAD Y PROCESOS	Mejorar la satisfacción de los clientes.	% de Satisfacción	Anual	Encuestas		
	Reducir la quejas	# quejas / año	Mensual	Informe de quejas		
	Eliminar los reclamos	# reclamos / año	Anual	Informe de reclamos		
	Incrementar la ventas	USD	Semestral	Facturas		
	Incrementar la cobertura de servicios	# de productos ofertados	Mensual	Informes		
AMBIENTE	Reducir el uso de energía	KWH / pasajero atendido	Semestral	Carta de pago		
	Reducir el uso de agua	M3 / pasajero	Semestral	Carta de pago		
	Implementar el reciclaje de residuos	% de avance del plan de reciclaje	Anual	Informe de residuos recolectados		
SST	Reducir la accidentabilidad	Índice de frecuencia	Anual	Informes de SST		
		Índice de gravedad		Informe SST		
	Implementar Programa SART	% de avance programa		Informe SST		


**Realizado por:** Julio Reyes, 2016. **Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

**ANEXO N° 12:** Diagrama general de procesos.

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.



**ANEXO N° 13:** Programa de cooperación comunitaria.

	<b>PROGRAMA DE COOPERACIÓN COMUNITARIA</b>			<b>Versión: 1</b>	
				<b>Código:</b> PG-SGI-07	
	<b>Elaborado por:</b> Julio Reyes	<b>Fecha de elaboración:</b> 22-05-2016	<b>Aprobado por:</b> Meliza Andy	<b>Fecha de aprobación:</b> 23-05-2016	
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Contribuir al desarrollo social local de forma sustentable en un esfuerzo compartido con las autoridades, las asociaciones, gremios, de la zona y la comunidad local.</p> <p><b>ALCANCE</b></p> <p>El programa involucra a todas las áreas de la empresa y sugiere la participación de los proveedores en las actividades y política de cooperación comunitaria</p> <p><b>RESPONSABLES</b></p> <p>Administrador: responsable de diseñar el programa Gerente: responsable de aprobar y verificar el cumplimiento de este programa</p> <p><b>4. PROGRAMA</b></p>					
ÍTEM	ACTIVIDAD	RESP	CRONOCRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN

1	Definir y establecer los mecanismos de relacionamiento con la población	Administrador			
2	Proveer oportunidades para la convivencia y el contacto de los visitantes con las comunidades locales, en las que éstas puedan mostrar su modo de vida, costumbres, arte e historia.	Administrador	Permanente		Rutas, programas de actividades
3	Desarrollar un código de conducta para los visitantes y explicar a los turistas.	Administrador	Permanente		Código de conducta
4	Fomentar la participación activa de la población en la actividad turística mediante la generación de empleos directos o indirectos.	Administrador	Permanente		Nómina de socios
5	Articular el funcionamiento de la empresa con la economía local para apoyar su desarrollo (vincular productores de alimentos locales, artesanos, transportistas, alojamiento).	Administrador	Permanente		Listado de proveedores
6	Adoptar e implementar políticas específicas para la protección del patrimonio histórico y cultural de los sitios visitados	Administrador	Permanente		Rutas, Programas de actividades, sugerencias de turismo
7	Apoyar el entrenamiento de líderes comunitarios para que capaciten a otros miembros de la comunidad en el rescate, conservación y mantenimiento de su herencia cultural	Administrador	--		



8	Adoptar y difundir una política de apoyo y otorgamiento de facilidades a las personas con capacidades diferentes	Administrador	Permanente		
9	Promover la igualdad de género, el trabajo con dignidad y el respeto de los derechos humanos.	Administrador	Permanente		

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

**ANEXO N° 14:** Puestos de trabajo y responsabilidades.

<b>PUESTO DE TRABAJO</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>
<b>Recepcionista polivalente</b>	Responsable del área de recepción, medios telefónicos y electrónicos, servicio de botones, servicio a la habitación, facturación y caja, Registrar el ingreso del huésped (check in), Controlar el acceso a las habitaciones, Entregar información sobre la ciudad, el establecimiento y sus servicios, aclarar dudas al huésped sobre cambios de moneda extranjera, informar al huésped sobre condiciones de seguridad, precios, tarifas y horarios, brindar la información sobre transporte y servicio de emergencia médica, Efectuar los procesos de salida del huésped (check out), Asegurar la satisfacción del cliente, Cuidar de la apariencia personal, Mantener relación con otros departamentos
<b>Cocinero</b>	Responsable de la preparación de alimentos en base al menú, limpieza de los equipos y utensilios de cocina, Revisar el stock y control de consumo de la cocina, Preparar, diseñar, montar y presentar platos diversos, Cuidar de la higiene y seguridad alimentaria, Cuidar de su higiene y presentación personal, Mantener al equipo de trabajo motivado.
<b>Mesero</b>	Realizar la puesta a punto (mise en place), Recibir y acomodar al cliente en la mesa, Servir al cliente en la mesa, Atender la mesa ocupada, Actuar como nexo entre el cliente y demás áreas del restaurante, Cuidar de la seguridad de los alimentos, Asegurar la satisfacción del cliente, Cuidar de la presentación personal, Apoyar al equipo de trabajo.
<b>Camarero</b>	Limpiar, asear y ordenar las habitaciones, Adecuar la habitación para recibir al huésped, Inspeccionar el estado de una habitación, Verificar el funcionamiento y el confort de la habitación, Ordenar la habitación ocupada, Efectuar controles y registros, Operar equipos de trabajo, Brindar información del establecimiento al huésped, Actuar como nexo entre el huésped y otros departamentos del establecimiento, Velar por la seguridad y privacidad del huésped, Asegurar la satisfacción del cliente, Cuidar de la apariencia personal, Mantener la comunicación con los demás departamentos.

<b>Jardinería y mantenimiento</b>	Limpieza y adecuación del jardín, mantenimiento preventivo de las instalaciones, mantenimiento correctivo, Probar el funcionamiento del equipo o la instalación, Identificar el tipo y la magnitud del daño o defecto, Decidir sobre el procedimiento a utilizar, determinar el presupuesto para la reparación, Determinar el listado de repuestos o materiales, Tiempo de reparación y la necesidad de ejecutar el mantenimiento, Generar el reporte de daños y llenar la memoria técnica del equipo, Habitación o área afectada, Reparar fallas eléctricas.
<b>Guía</b>	Realiza los recorridos turísticos dentro y fuera del establecimiento, explicación detallada de los atractivos naturales y culturales de la zona, Programar las actividades a realizar, Asegurar la comunicación con la operadora y reportar cualquier novedad o solicitud de cambio, Cumplir la programación, Verificar y asegurar material y equipos necesarios para las actividades programadas, Estudiar y ajustar itinerarios en función de vías de acceso, Condiciones de seguridad, Horario, Puntos de paradas y necesidades especiales de los turistas, Orientar al conductor de transporte turístico, Apoyar al guía especializado, Asegurar el bienestar del turista, Mantener el control del grupo, Actuar en emergencias, Promover el turismo.

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**ANEXO N° 15:** Competencias para los puestos de trabajo.

<b>PUESTO DE TRABAJO</b>	<b>COMPETENCIAS</b>
<b>Recepcionista polivalente</b>	<p><b>FORMACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dominio del sistema tarifario.</li> <li>- Procesos de ingreso (check in) y salida (check out) del huésped.</li> <li>- Procedimientos de seguridad relacionados con el control de acceso a las habitaciones y demás áreas de circulación social.</li> <li>- Servicios de hotelería, funciones generales de cada departamento de un establecimiento de alojamiento.</li> <li>- Procedimientos básicos de telefonía, incluyendo manejo de códigos para llamada de larga distancia nacional e internacional, tarifas a cobrar, horarios con descuento, posibilidades de uso celular no local, números de teléfono útiles en caso de emergencia y uso de la guía telefónica.</li> <li>- Términos técnicos de hotelería relativos a la recepción.</li> <li>- Medios de acceso a información de servicio de atractivos turísticos, lugares para comprar, sus condiciones de seguridad, costos, horarios y reservas.</li> <li>- Requisitos de higiene personal.</li> <li>- Reglas de etiqueta y protocolo.</li> <li>- Relaciones humanas.</li> <li>- Manejo de hojas de cálculo, procesador de palabras e internet.</li> <li>- Contabilidad general.</li> <li>- Manejo de pagos en cheque, efectivo, tarjeta de crédito u otros.</li> <li>- Primeros auxilios básicos.</li> </ul> <p><b>HABILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Debatir afablemente en discusiones.</li> <li>- Lectura y escritura, con capacidad de comunicación oral simple, de forma sintética y caligrafía legible.</li> <li>- Comunicación verbal clara y articulada, inclusive por teléfono, con manejo de gramática y vocabulario adecuados.</li> <li>- Predisposición para integrarse al trabajo en equipo.</li> <li>- Obtención de la cooperación de colegas y de otros sectores.</li> <li>- Interpretación de lenguaje corporal.</li> <li>- Comprensión de las necesidades del cliente.</li> <li>- Tener la capacidad para dar prioridades al huésped.</li> <li>- Capacidad de relacionarse con los clientes.</li> <li>- Capacidad para realizar una evaluación completa de la situación antes de tomar una decisión.</li> </ul> <p><b>APTITUDES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovador. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.</li> <li>- Atento y cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.</li> </ul>
<b>Cocinero</b>	<p><b>FORMACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimientos básicos de inventario y de rotación de existencia (stock).</li> <li>- Técnicas de manipulación, conservación y almacenamiento de alimentos.</li> <li>- Procedimientos de emergencia.</li> <li>- Procedimientos de apertura y cierre del área de trabajo.</li> <li>- Técnicas de corte y moldeado.</li> <li>- Aprovechamiento y porciones de alimentos.</li> <li>- Ingredientes e insumos básicos de la cocina, alternativas de sustitución, temporada y formas de temperar y marinar alimentos.</li> <li>- Datos históricos y recetas básicas de ensaladas, platos calientes y fríos, guarniciones, fondos, salsas y postres calientes y fríos de la cocina nacional e internacional, para los varios tipos de servicios.</li> <li>- Técnicas de descongelación, cocción y flambé, con observación de punto, tiempo, textura, sabor, color y conservación de las propiedades de los alimentos.</li> <li>- Técnicas de combinación de alimentos de acuerdo con color, textura, aroma, paladar y aspecto visual.</li> <li>- Principales tipos de servicio y presentación de platos.</li> <li>- Maquinaria, equipos y utensilios básicos de la cocina.</li> <li>- Vocabulario técnico de la cocina internacional.</li> <li>- Requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Primeros auxilios básicos.</li> <li>- Programas informáticos para manejo de inventarios.</li> <li>- Técnicas de decoración de platos.</li> <li>- Principios de repostería, panadería y pastelería.</li> </ul> <p><b>HABILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas.</li> <li>- Lectura y escritura para anotación de pedidos y llenado de formularios.</li> <li>- Lectura e identificación de hora, temperatura y peso.</li> <li>- Cálculos de estimativa de tiempo, peso, dimensión, cantidad, rendimiento y costo de los alimentos.</li> <li>- Identificación de sabor, aroma y apariencia de los alimentos a través de los sentidos.</li> <li>- Memoria de corto y largo plazo.</li> <li>- Reflejo rápido, coordinación motriz, mano firme y destreza manual para transportar y utilizar objeto, instrumento y equipo leve.</li> <li>- Motricidad fina.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad para resistir largas jornadas de trabajo y gran espíritu de adaptación.</li> <li>- Capacidad para transportar peso moderado, permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo y en ambiente con temperatura elevada.</li> </ul> <p><b>APTITUDES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio</li> <li>- Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.</li> <li>- Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.</li> </ul>
<b>Mesero</b>	<p><b>FORMACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas de etiqueta y protocolo en la mesa y en el salón.</li> <li>- Tipos de servicio a la mesa.</li> <li>- Preparación y finalización de platos y salsas.</li> <li>- Técnicas para servir bebidas, licores y vinos.</li> <li>- Vocabulario técnico relativo al servicio de alimentos y bebidas.</li> <li>- Funciones y responsabilidades de los diversos servicios de un restaurante.</li> <li>- Procedimientos de emergencia.</li> <li>- Primeros auxilios básicos.</li> <li>- Requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación.</li> <li>- Utilización de equipos, computadora, calculadora, fax, entre otros.</li> <li>- Montaje de mesas.</li> </ul> <p><b>HABILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cálculo acertado de las cuatro operaciones aritméticas.</li> <li>- Lectura y escritura legible para anotación de pedidos y llenado de formularios.</li> <li>- Comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuados.</li> <li>- Integración para ejecutar trabajo en equipo.</li> <li>- Interpretación de lenguaje corporal, en particular gestual.</li> <li>- Memoria de corto plazo para recordar detalle de pedido específico.</li> <li>- Capacidad para transportar pequeños pesos, permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo.</li> </ul> <p><b>APTITUDES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.</li> <li>- Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.</li> <li>- Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.</li> </ul>
<b>Camarero</b>	<p><b>FORMACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas de limpieza, ordenamiento y aseo aplicables a instalaciones y equipos de uso común en habitaciones y áreas sociales.</li> <li>- Técnicas de montaje de cama y presentación de piezas de menaje y otros elementos.</li> <li>- Requisitos de higiene personal y seguridad en el trabajo.</li> <li>- Operación de equipos y aparatos de uso más común en las habitaciones.</li> <li>- Procedimientos para asegurar la privacidad y seguridad del huésped.</li> <li>- Servicios de hotelería; funciones generales de cada departamento de un establecimiento de alojamiento.</li> <li>- Rutinas de lavandería y mantenimiento preventivo.</li> </ul> <p><b>HABILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas.</li> <li>- Tomar decisiones rápidas bajo presión.</li> <li>- Comunicarse claramente de manera verbal.</li> <li>- Manipular objetos con firmeza y coordinación motriz.</li> </ul> <p><b>APTITUDES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Práctico. Con los pies en la tierra, con sentido común, le gusta reparar cosas.</li> <li>- Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.</li> <li>- Tradicional. Preserva los métodos bien establecidos, prefiere la ortodoxia, disciplinado y convencional.</li> <li>- Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.</li> <li>- Discreto. Reservado, evita hablar de sí mismo y de los otros.</li> <li>- Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.</li> </ul>
<b>Jardinería y mantenimiento</b>	<p><b>FORMACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas de diagnóstico y reparación de aparatos electrónicos, eléctricos, mecánicos e hidráulicos.</li> <li>- Herramientas y suministros de uso común en electricidad y en mecánica básica.</li> <li>- Requisitos de higiene y seguridad en el trabajo.</li> <li>- Operación y mecanismo de ajuste de los equipos y aparatos de uso más común en las habitaciones.</li> <li>- Conocimientos básicos de plomería, carpintería, albañilería y pintura</li> <li>- Funciones generales de cada área de un establecimiento de alojamiento.</li> </ul>


	<p><b>HABILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación clara de manera oral y escrita.</li> <li>- Rapidez en la toma de decisiones en momentos de presión de tiempo o trabajo.</li> <li>- Improvisar y encontrar soluciones optimizando los recursos que se tienen disponibles.</li> <li>- Identificar los detalles de roturas o características en objetos y piezas.</li> <li>- Diagnosticar ruidos que indiquen defectos.</li> <li>- Coordinación motora con los dedos y las manos, firmeza para manipular objetos.</li> </ul> <p><b>APTITUDES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Práctico. Con los pies en la tierra, con sentido común, le gusta reparar cosas.</li> <li>- Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.</li> <li>- Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.</li> <li>- Previsor. Planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos.</li> <li>- Activo. Tiene energía, necesita movimiento y actividad.</li> <li>- Perseverante. Se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante para cumplir con la rutina, le gustan los programas definidos.</li> </ul>
<b>Guía</b>	<p>Entrenamiento de acuerdo a la legislación vigente (licencia).</p> <p><b>FORMACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley de Turismo y Reglamento General de Actividades Turísticas.</li> <li>- Vocabulario técnico de hotelería y turismo.</li> <li>- Aspectos históricos, geográficos, naturales y culturales del núcleo receptor y de la atracción turística.</li> <li>- Técnicas de entretenimiento y recreación, conducción de grupos, integración y estrategias para solucionar conflictos.</li> <li>- Reglas de protocolo y etiqueta social y cuidados con la higiene personal.</li> <li>- Procedimientos de primeros auxilios básicos.</li> <li>- Rutas, costos y empresas de transporte terrestre público.</li> <li>- Manejo de equipos electrónicos como el Sistema de Posicionamiento Global (GPS).</li> <li>- Interpretación de mapas, guías, tiempos e itinerarios.</li> <li>- Operación de equipos audiovisuales.</li> </ul> <p><b>HABILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilidad de comunicarse y/o interrelacionarse con personas de otras culturas.</li> <li>- Planificación de corto plazo de acuerdo a las condiciones ambientales.</li> <li>- Preparación física para caminatas largas y capacidad para transportar peso.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Expresividad en la comunicación.</li><li>- Argumentación lógica, clara y articulada, sin vicio de lenguaje y de gesticulación.</li></ul> <p><b>APTITUDES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Controlador. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.</li><li>- Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.</li><li>- Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.</li></ul>
--	--

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

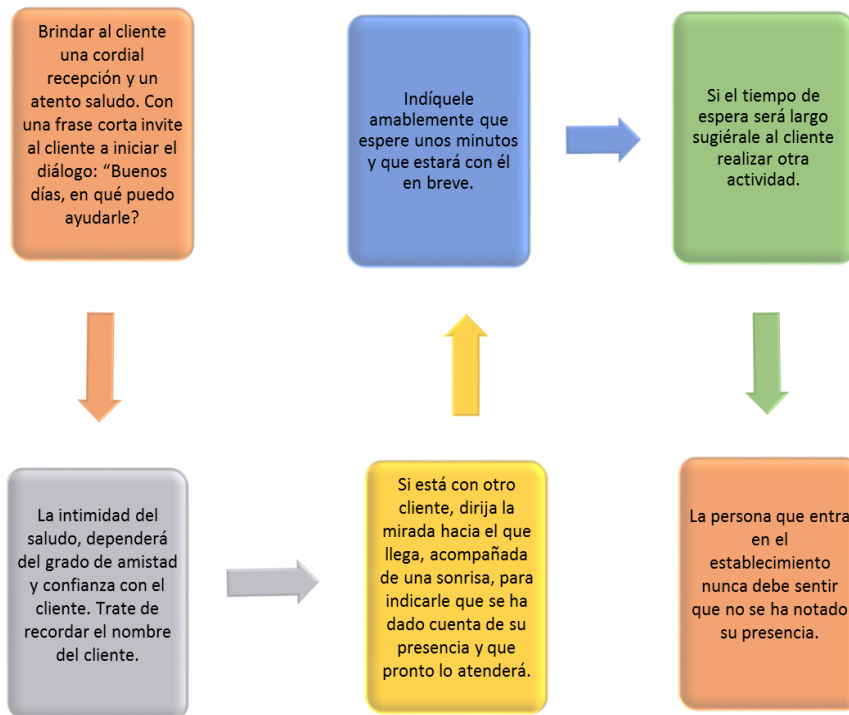
**ANEXO N° 16:** Instructivo de trato al cliente y reglas de cortesía.

	<b>INSTRUCTIVO REGLAS DE CORTESÍA Y TRATO AL CLIENTE</b>			Versión: 1
				Código: IT-AB-01
Elaborado por: Julio Reyes	Fecha de elaboración: 25/09/2015	de	Aprobado por: Meliza Andy	Fecha de aprobación: 26/09/2015
<p><b>1. PROPOSITO</b></p> <p>Establecer las instrucciones para recibir adecuadamente, acoger con satisfacción y servir con excelencia a los usuarios de los servicios prestados.</p> <p><b>2. ALCANCE</b></p> <p>Este instructivo se aplica a todos los colaboradores que laboran en la empresa turística y que tienen contacto directo o indirecto con el cliente.</p> <p>Documentos consultados para la elaboración de este Instructivo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual de Hospitalidad, Ministerio de Turismo</li> <li>2. Norma NTE INEN 2451-2008</li> </ol> <p><b>3. DEFINICIONES</b></p> <p><b>3.1</b> Actitud: Disposición de ánimo manifestada exteriormente.</p> <p><b>3.2</b> Habilidad: Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.</p> <p><b>3.3</b> Cliente: Persona que contrata o recibe los servicios que prestan las empresas turísticas.</p> <p><b>3.4</b> Cliente externo: Persona ajena al establecimiento que recibe un servicio o producto ofertado.</p> <p><b>3.5</b> Cliente interno: Colaborador perteneciente al establecimiento que recibe un servicio o producto de dicho establecimiento.</p> <p><b>3.6</b> Hospitalidad: Buena acogida y recibimiento que se hace a los visitantes o clientes.</p> <p><b>4. RESPONSABLES</b></p> <p>4.1 Toda persona que trabaja en la organización: responsable de brindar un trato cordial y cortés a los clientes internos y externos.</p>				

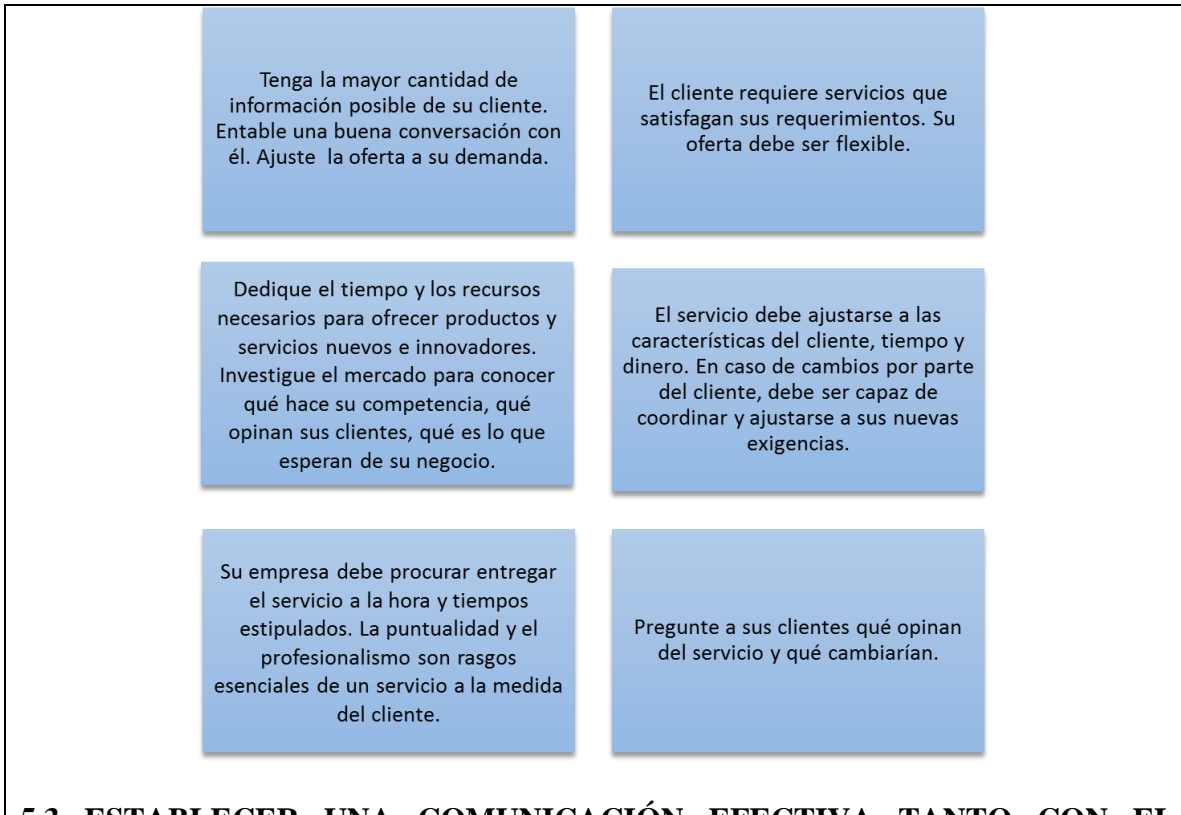
## 5. DESCRIPCION

### 5.1 RECIBIR CORDIALMENTE AL CLIENTE

Las normas para saludar a un cliente son sencillas: amabilidad, una sonrisa, la presentación apropiada y una actitud de servicio.



### 5.2 OFRECER SERVICIOS ESPECIALES Y PERSONALIZADOS



## 5.3 ESTABLECER UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA TANTO CON EL CLIENTE INTERNO COMO CON EL CLIENTE EXTERNO

### 5.3.1 Escucha activa

Uno de los principios más importantes del proceso comunicativo es el saber escuchar. La falta de comunicación es el producto de no escuchar a los demás de forma activa y empática. Al estar más pendiente de la propia necesidad de comunicar se pierde la esencia de la comunicación.

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.

Hay una gran diferencia entre el oír y el escuchar. El oír es simplemente percibir vibraciones de sonido. Mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye.

La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que acompañan lo que se está diciendo.

La escucha empática es saber ponerse en el lugar de la otra persona.

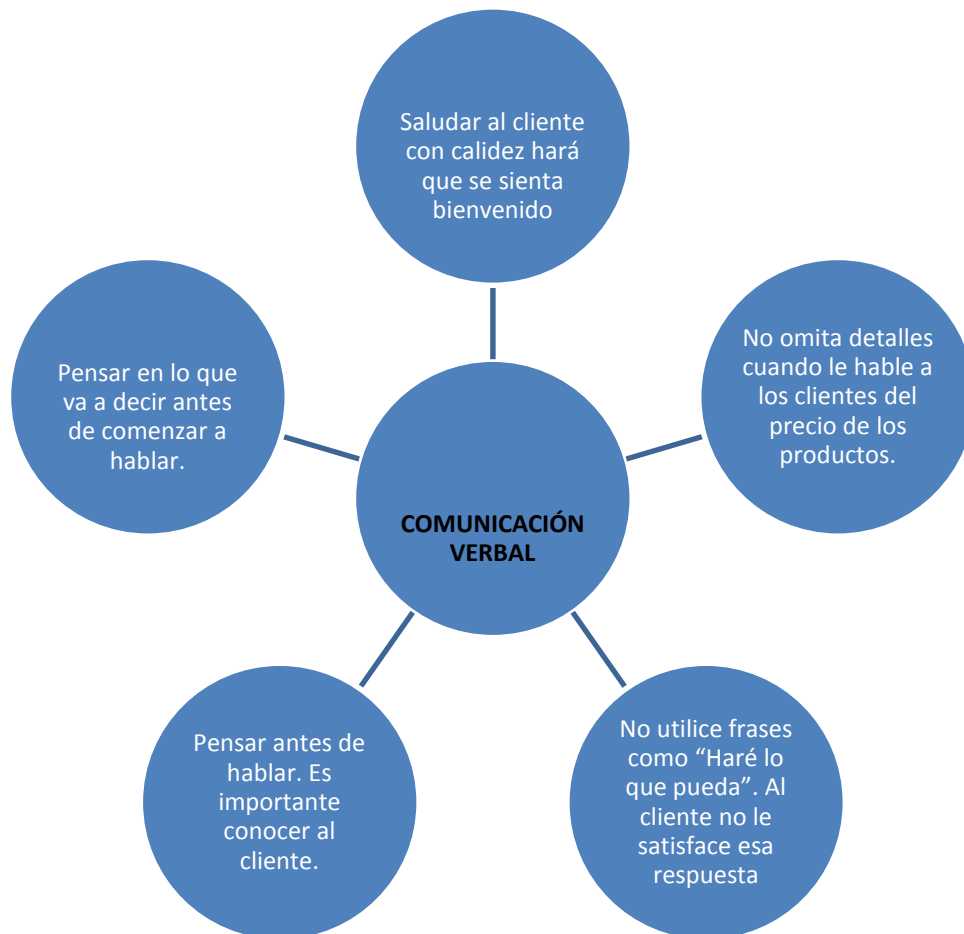
*Los elementos que facilitan la escucha activa son:*

- Tener buena disposición para escuchar. Observar al otro: identificar el contenido, los objetivos y los sentimientos.
- Establecer contacto visual

*Elementos a evitar en la escucha activa:*

- Evitar distracciones. Hay que procurar que la atención no decaiga.
- No interrumpir al que habla
- No juzgar
- Evitar ofrecer ayuda o consejos si no han sido pedidos
- Valora lo que el otro esté sintiendo
- No contar “tu historia” cuando el otro necesita hablarte.

Es importante considerar también la atención en el cliente interno como base fundamental para alcanzar el resultado esperado con el cliente. Los clientes internos son los colaboradores que están relacionándose con otros colaboradores en la misma empresa e incluso con el cliente externo.



#### 5.4 SERVIR CON EXCELENCIA

No haga esperar al cliente, salúdelo de inmediato

Dar atención total, sin distracciones o interrupciones

Sea natural, hable pausadamente y evite frases muy elaboradas

Demuestre entusiasmo y cordialidad

Si no puede ayudar a su cliente, busque quien pueda hacerlo

Use su sentido común para ver cómo puede resolver el problema del cliente

Algunas veces ajuste las reglas. La flexibilidad es muy valorada por el cliente

Deje siempre una buena impresión

Cuide su personal y apariencia personal. La primera impresión es importante

#### 5.5 RELACIONARSE DENTRO DE ESTÁNDARES DE LA BUENA EDUCACIÓN Y NORMAS DE URBANIDAD

Considerar:

- a) Demuestre consideración y respeto hacia la familia compañeros de trabajo, jefes, así como también respeto y cuidado hacia su casa e instalaciones de trabajo.
- b) Respete los derechos de los demás, su privacidad y tranquilidad.
- c) No provoque peleas, grite o falte al respeto a otros porque está de mal humor
- d) Evite comportamientos que molesten o perturben a otras personas.
- e) No abuse del tiempo de uso de los espacios comunes como el baño, cafetería, etc.
- f) Brinde su ayuda en todo cuanto sea necesario.
- g) No abuse del uso del teléfono durante mucho tiempo.
- h) No permita que las visitas, compañeros o amigos se conviertan en una invasión en su hogar o en su ambiente de trabajo.
- i) Acate las normas y orientaciones de los mandos superiores, escuchando sus disposiciones.

- j) Mantenga siempre la compostura y buenos modales teniendo la espalda recta y las manos a la vista.

No ensucie las instalaciones del establecimiento, colabore con el cuidado del mobiliario y equipos.

### **5.6 ASEGURAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

Como referencia consultar el Procedimiento de Evaluación de Satisfacción del Cliente.

### **5.7 CUIDAR LA HIGIENE, SALUD, APARIENCIA PERSONAL Y DEL AMBIENTE DE TRABAJO**

La apariencia personal transmite un mensaje al cliente. La actitud corporal, los gestos, la mirada, la sonrisa, la vestimenta, etc., son todos elementos que forman parte de lo que se denomina buena presencia.

Mantenga a diario una buena higiene personal. El cabello, la piel, los dientes limpios, las uñas cortas y arregladas. En el caso de las mujeres se debe usar un maquillaje suave y moderado.

Utilice el uniforme adecuadamente y respete los horarios y prendas para cada clima, cargo, tareas y responsabilidades asignadas. Acójase al diseño del uniforme. No modifique el ajuste de las prendas. Lleve limpias y planchadas las prendas que conforman el uniforme.

Use el mínimo de accesorios, pequeños y discretos.

Utilice peinados que le permitan lucir impecable todo el día. El cabello no debe cubrir el rostro.

Cuidar el orden ayuda a manejar mejor el tiempo y sacar mejor provecho de las actividades que realizamos. Esto incluye mantener limpias y en buen estado las cosas y espacios que se ocupan.

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

**ANEXO N° 17:** Proceso de ingreso de nuevos socios al CTC.**PROCESO:**

Se elabora y envía una convocatoria con el siguiente formato para solicitar la presencia de los socios, posterior se aprueba en la asamblea y se introducen los nuevos socios con sus respectivos datos personales.

**CONVOCATORIA**

Se convoca de carácter obligatorio a todas las socias(os) de la asociación de participación “Sinchi Warmi” a una asamblea ordinaria que se realizará el 20 de mayo del 2015 a las 15h00, en la sede de la asociación, con el siguiente orden del día:

1. Constatación del Quórum.
2. Instalación de la Asamblea.
3. Toma de decisiones definitivas a las socias no activas.
4. Ingreso de nuevos socios.
5. Asuntos varios.
6. Clausura.

**Nota:** Si no existiera el quorum de instalación, se realiza una hora después con el número de socios presentes.

**Tena, 18 de mayo del 2015**

Sra. Meliza Andy  
**PRESIDENTA A.P.S.W.**

Sra. Janeth Alvarado  
**SECRETARIA**



## ACTA N.- 9

En la comunidad San Pedro de Misahualli cantón Tena, provincia de Napo, en la sede del Centro Turismo Comunitario Sinchi Warmi, se realizó la asamblea ordinaria de la Asociación, convocado por la presidenta Meliza Andy dicha reunión se efectúa el 20 de mayo del 2015 a las 15:00 pm, con el siguiente orden del día.

1. Constatación del Quórum.
2. Instalación de la Asamblea.
3. Toma de decisiones definitivas a las socias no activas.
4. Ingresos de nuevos socios.
5. Asuntos varios.
6. Clausura.

### **DESARROLLO**

#### 1.- Constatación del Quórum.

La señora secretaria toma la lista de todos los socios, quedando la asamblea con 14 presentes y 1 ausentes, para dar inicio a la asamblea general, se inicia la reunión con los socios presentes.

#### 2.- Instalación de la Asamblea

La reunión se instala por la presidenta Meliza Andy agradeciendo a todos los socios por su puntual asistencia a la asamblea convocada, se instala siendo las 15: 30 pm.

#### 3.- Toma de decisiones definitivas a las socias no activas.

La presidenta de la asociación toma la palabra, para preguntar a la socias, Norma Andi y Carmen Chimbo, si va continuar como socias participando en todas las actividades que se realiza en el Centro de Turismo Comunitario, toma la palabra la señorita Norma Andi, agradece a todos los socios presentes por la acogida que le brindaron en la asociación, menciona que no está estable en la comunidad y tiene que trasladarse de un lugar a otro, pide a la presidenta y a los socios presentes que le reubiquen en una fecha determinada para ella poder seguir trabajando en todas las actividades previstas en el centro, toman la decisión todas la socias de aprobar su moción ya que la compañera lleva trabajando muchos años en la asociación.

La señora Carmen Chimbo pide la palabra, agradecer por el apoyo que le hemos brindado en todo este tiempo que lleva como socia, solicitando a la vez la renuncia voluntaria e irrevocable como beneficiaria, el motivo es por la distancia de trasladarse desde su casa, además por su trabajo en el campo y su hijo que se permanecía solo en casa, las accionistas toman la decisión de acatar el pedido de la compañera aceptando la renuncia irrevocable.

#### 4.-Ingresos de Nuevos Socios

Toma la palabra la señora presidenta Meliza Andy dirigiendo a todos los presentes mencionando que hay tres personas de la comunidad que desean ingresar como socios a Sinchi Warmi y son las siguientes personas:

<b>SOCIOS</b>	<b>APELLIDOS</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>C.I.</b>
<b>1</b>	Andy Chimbo	Wilmer Javier	150088333-3
<b>2</b>	Alvarado Tanguila	Jaime Agustín	170737252-8
<b>3</b>	Alvarado Rivadeneyra	Silvana Sofía	150082534-2

Los socios mencionan que no habría ningún problema en que ingresen a la asociación siempre y cuando cumplan con todas las actividades que se realiza dentro y fuera del establecimiento, los señores pronuncian con su palabra diciendo que van a cumplir con todas las obligaciones mencionadas por la presidenta, siendo así quedan las tres personas aceptadas como nuevos socios.

#### 6.- Asuntos varios

Toma la palabra la señora Priscila Andy, para exigir a todas las compañeras ingresantes que deben colaborar con todas las actividades que está establecido en el Centro de Turismo Comunitario para el mejor rendimiento del centro y propone mejorar el cuidado de las cabañas realizando guardias nocturnas, cuidando un día y una noche para resguardar los bienes de la asociación.

La compañera Sonia Chimbo, se queda establecido en realizar las guardias nocturnas todos los jueves ya que los lunes y martes está estudiando, los señores socios Carlos Chimbo y Lujina Rivadeneyra no realizan la guardia por motivo de la tercera edad pero seguirán colaboran en otras actividades esto se quedó de acuerdo con todos los socios de la asociación.

#### 7.- Clausura

Siendo las 18:00pm la señora presidenta electa procede a dar por clausura la asamblea general.

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

**ANEXO N° 18:** Registro de inducción de los nuevos socios.

		<b>REGISTRO DE INDUCCION/CAPACITACION/ADiestRAMIENTO</b>					CÓDIGO	RE-SGI-08
							VERSIÓN	1
Forma de impartir conocimientos:	Adiestramiento	X	Inducción	X	Capacitación	<b>TEMAS TRATADOS</b>	Políticas/ Objetivos	X
Fecha: 25-05-2015	Horario:08:30- 10:30						Reglamentos Internos	X
Nombre del Instructor: Meliza Andy	Firma:						Procesos aplicables	
Observaciones:							Manejo de emergencias	
							Prácticas ambientales	
						Prevencción de riesgos laborales		
						Servicio al cliente		
						Adiestramiento por competencia laboral	X	
						Otros/ Describir en observaciones		
Nro.	Nombre del participante	Área	Cargo	Firma	Evaluación	Observaciones		
1	Wilmer Javier Andy Chimbo							
2	Jaime Agustín Alvarado Tanguila							
3	Silvana Sofía Alvarado Rivadeneyra							
4								
5								
6								
7								
8								

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016. **Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

### ANEXO N° 19: Sistema de comunicación interno.

El sistema de comunicación interna es definido por las llamadas telefónicas a los celulares de los socios para esto se cuenta con una base de datos la misma que se encuentra en una agenda de la recepción y en el celular de la administradora.

Si la comunicación es dentro de las áreas de trabajo esta se da de forma verbal con el responsable de área de trabajo no siempre son los mismos debido a que existen periodos rotativos ajustados a los horarios de los socios.


**Tabla 15:** Lista telefónica de los socios del CTC.

<b>NOMBRE</b>	<b>CONTACTO TELEFÓNICO</b>
CTC Fijo	063-063-009
Leonor Aida Rivadeneyra Yumbo	062890157
Silvana Sofía Alvarado Rivadeneyra	0983194476
Jaime Ramiro Alvarado Andi	Vive junto al CTC, no tiene teléfono de contacto.
Carlos Alberto Chimbo Yumbo	0987938107
Lujina Erminia Rivadeneira Yumbo	0979364513
Prisila Yajaira Andy Chimbo	062 890166
Norma Zulay Andi Rivadeneyra	Vive junto al CTC, no tiene teléfono de contacto.
Fabio Enrique Chimbo Rivadeneyra	Vive junto al CTC, no tiene teléfono de contacto.
Betty Ximena Chimbo Rivadeneyra	0987044187
Meliza Adriana Andy Chimbo	0969502486
Ernesto Jaime Andy Alvarado	Vive junto al CTC, no tiene teléfono de contacto.
Nelly Lidia Chimbo Rivadeneyra	0998336213
Carmen G. Chimbo Rivadeyra	Vive junto al CTC, no tiene teléfono de contacto.

Sonia Maribel Chimbo Rivaneyra	0992823994
Janeth G. Alvarado Rivadeyra	0987748300
Jaime Agustin Alvarado Tanguila	062890157
Wilmer Javier Andy Chimbo	0979953380


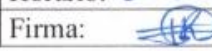
**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

## ANEXO N° 20: Control de exámenes médicos.







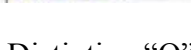
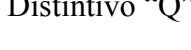
		CONTROL DE EXAMENES MEDICOS Y CARNET DE SALUD						CODIGO		RE-SGI-09	
								VERSION		1	
DATOS INFORMATIVOS				CONTROL							
No.	NOMBRES	APELLIDOS	SEXO		EXÁMENES MÉDICOS				CARNET DE SALUD		OBSERVACIONES
			M	F	HECES	ORINA	SANGRE	OTROS	SI	NO	
1	Leonor Aida	Rivadeneira Yumbo		x	x	x	x		x		
2	Silvana Sofía	Alvarado Rivadeneira		x	x	x	x		x		
3	Jaime Ramiro	Alvarado Andi	x		x	x	x		x		
4	Carlos Alberto	Chimbo Yumbo	x		x	x	x		x		
5	Lujina Erminia	Rivadeneira Yumbo		x	x	x	x		x		
6	Prisila Yajaira	Andy Chimbo		x	x	x	x		x		
7	Norma Zulay	Andi Rivadeneira		x	x	x	x		x		
8	Fabio Enrique	Chimbo Rivadeneira	x		x	x	x		x		
9	Betty Ximena	Chimbo Rivadeneira		x	x	x	x		x		
10	Meliza Adriana	Andy Chimbo		x	x	x	x		x		
11	Ernesto Jaime	Andy Alvarado	x		x	x	x		x		
12	Nelly Lidia	Chimbo Rivadeneira		x	x	x	x		x		
13	Carmen G.	Chimbo Rivadeneira		x	x	x	x		x		
14	Sonia Maribel	Chimbo Rivadeneira		x	x	x	x		x		
15	Janeth G.	Alvarado Rivadeneira		x	x	x	x		x		
16	Jaime Agustin	Alvarado Tanguila	x		x	x	x		x		
17	Wilmer Javier	Andy Chimbo	x		x	x	x		x		

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016. **Fuente:** Herramientas editables del Distintivo "Q".

**ANEXO N° 21:** Registro de adiestramiento en higiene y limpieza de espacios.

		<b>REGISTRO/ADIESTRAMIENTO/HIGIENE/LIMPIEZA DE ESPACIOS</b>				CÓDIGO RE-SGI-08	
						VERSIÓN 1	
Forma de impartir conocimientos: Fecha: 10/10/2015 Nombre del Instructor: Julio Reyes Observaciones:	Adiestramiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Inducción	<input type="checkbox"/>	Capacitación	TEMAS TRATADOS	Políticas/ Objetivos
							Reglamentos Internos
							Procesos aplicables
							Manejo de emergencias
							Prácticas ambientales
							Prevención de riesgos laborales
							Servicio al cliente
							Adiestramiento por competencia laboral
							Otros/ Describir en observaciones
Fecha: 10/10/2015 Horario: 08:30 - 12:00 Firma: 							

Nro.	Nombre del participante	Área	Cargo	Firma	Evaluación	Observaciones
1	Janeth Alvarado R.	Ayudante Cocina	Secretaria			
2	Meliza Andy	Recepción	Presidente			
3	Betty Alvarado	Jefa de Cocina	Vicepresidenta			
4	Nelly Chimbo	Guía	Cooperadora			
5	Ernesto Andy	Carpintería	Socio			
6	Walter Andy	Mesero	Socio			
7	Mataly Aguinda.	Cosma.	Socio			
8	Hilma Marcel Alvarado	Guía	Ayudante			

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016. **Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.



## ANEXO N° 22: Señalética del establecimiento.



Realizado por: Julio Reyes, 2016.




**ANEXO N° 23: Área para fumadores.**



**Fotografía:** Julio Reyes, 2016.

## ANEXO N° 24: Registro de limpieza de sanitarios.

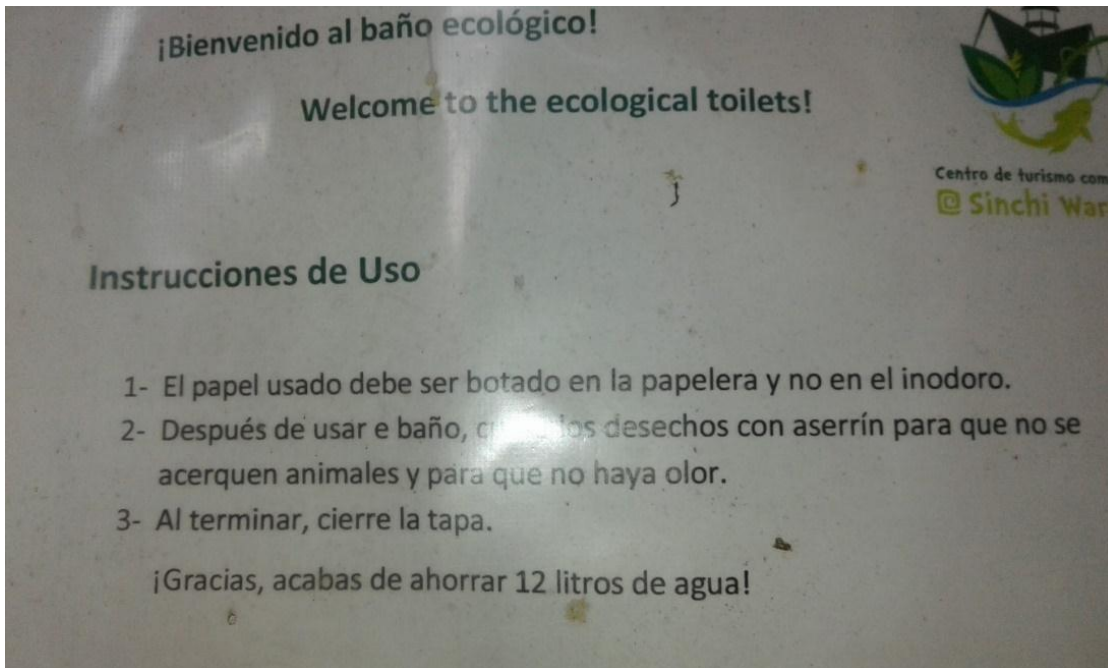
	<b>REGISTRO DE LIMPIEZA SANITARIOS</b>					<b>CÓDIGO</b>	RE-AB-01
						<b>VERSIÓN</b>	1
<b>DÍA</b>	<b>ASPECTOS CONTROLAR</b>	<b>A FECHA:</b>	<b>HORA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>LUNES</b>	<b>LIMPIEZA</b>						
	Inodoros		08H00				
			14H00				
			20H00				
	Puertas		08H00				
			14H00				
			20H00				
	Lavamanos		08H00				
			14H00				
			20H00				
	Espejos		08H00				
			14H00				
			20H00				
	Pisos		08H00				
			14H00				
			20H00				
	Paredes		08H00				
			14H00				
			20H00				
	<b>ABASTECIMIENTO</b>						
	Papel higiénico y toalla		08H00				
			14H00				
			20H00				
	Jabón líquido		08H00				
		14H00					
		20H00					
<b>CONTROL</b>			<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>		<b>FIRMA</b>		
<b>REALIZADO POR:</b>							
<b>SUPERVISADO POR:</b>							

Realizado por: Julio Reyes, 2016.

Fuente: Herramientas editables del Distintivo "Q".


**ANEXO N° 25:** Publicidad en idioma extranjero.

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**ANEXO N° 26:** Protección ambiental incorporada a la publicidad.

**Fotografía:** Julio Reyes, 2016.

**ANEXO N° 27:** Procedimiento de comercialización.

	<b>PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACION DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO</b>			Versión: 1
				Código: PR-AL-01
Elaborado por: Julio Reyes	Fecha de elaboración: 08-01-2016	Aprobado por: Meliza Andy	Fecha de aprobación: 09-01-2016	
<p><b>1. PROPOSITO</b></p> <p>Definir las estrategias y mecanismos mediante los cuales se promocionarán y comercializarán los servicios de alojamiento, contribuyendo a los rendimientos esperados por la empresa.</p> <p><b>2. ALCANCE</b></p> <p>Este procedimiento empieza con la promoción de los servicios y culmina con la confirmación de la reserva por parte del cliente.</p> <p><b>3. DEFINICIONES</b></p> <p><b>3.1 Hotel:</b> Establecimiento de hospedaje, con servicios complementarios de alimentación, bebidas, salón de eventos, spas, club de playa y en algunos casos casino.</p> <p><b>3.2 Huésped:</b> Persona que se hospeda en un hotel cubriendo la tarifa asignada.</p> <p><b>3.3 Ocupación:</b> Porcentaje de habitaciones disponibles que fueron vendidas durante un período específico de tiempo. La ocupación se calcula dividiendo el número de habitaciones vendidas por habitaciones disponibles</p> <p><b>3.4 Viaje de familiarización (Fam Trip):</b> Viaje turístico que las empresas ofrecen a sus empleados o distribuidores para que éstos conozcan personalmente el producto que venden o van a vender.</p> <p><b>4. RESPONSABLES</b></p> <p>4.1 Administrador o responsable de ventas: responsables de la ejecución de este proceso en lo concerniente a la comercialización y la recepcionista en lo competente a reservas.</p> <p><b>5. DESARROLLO</b></p>				



## 5.1 COMERCIALIZACIÓN

### 5.1.1 Instrumentos de Comunicación y Comercialización

✓ **Relaciones públicas:** Crear una opinión favorable del producto y de la organización para que genere sentimientos positivos en el comprador potencial que supongan, a medio o largo plazo, un aumento de las ventas. Se trabajará la imagen para influenciar la percepción que se tiene de la organización y del producto. El Hotel realizará fam trips para invitar a tour operadores.

✓ **Promoción de ventas:** Se promocionará las ventas a través de incentivos diseñados para estimular la compra a corto plazo de determinados servicios por los consumidores. Por ejemplo las ofertas que se difunden mediante la página web.

La promoción de ventas como instrumento de comercialización puede considerarse dentro de la planificación estratégica para lograr estimular el interés por la compra en períodos que serán difícilmente vendibles (temporada baja) o ante situaciones de crisis.

✓ **Publicidad:** Es el instrumento fundamental de la comunicación, y tiene como objetivo final crear una imagen del producto y de la organización en la mente del consumidor que logre incitarlo para que lleve a cabo su compra. Se definirán campañas publicitarias en medios de comunicación y a nivel local en vallas publicitarias.

✓ **Participación en ferias y eventos:** una iniciativa de relaciones públicas y de imagen corporativa; además permite darse a conocer entre tour operadores y grupos inversores. Definir un plan de participación en ferias y eventos anualmente, definiendo recursos necesarios y beneficios esperados.

✓ **Workshops:** Buscar opciones de participación en los encuentros organizados entre representantes de la oferta y de la demanda para estimular las relaciones comerciales. Se enfatizará la participación en encuentros que organizan representantes de la oferta de un destino con los representantes de las agencias y operadores de un mercado determinado, con el objetivo de darles a conocer los productos que representan.

✓ **Merchandising:** Anualmente se definirán los objetos que serán puestos a la venta o entregados en ferias, eventos y workshops. Algunas opciones a tomar en cuenta serán: camisetas, toallas, gorras, paraguas, llaveros, tazas. También se realizarán regalos en épocas festivas a los clientes (tour operadores y agencias de viajes).

- **Los medios de la comunicación**

Los medios de la comunicación son los soportes por los que se transmite el mensaje que el comunicante quiere hacer llegar al receptor

✓ **Soportes gráficos:** se caracterizan por la facilidad de realización y coste reducido.

- Folletos
- Comunicación mural (vallas publicitarias)
- Goods (llaveros, tazas...)
- Elementos de cortesía (set de bienvenida)

✓ **e-comunicación:** la comunicación a través de la red resulta especialmente importante para comunicar y vender bien los servicios hoteleros. El hotel tendrá su propia página web donde informa acerca de los productos, servicios e instalaciones, también informa sobre la disponibilidad, el precio, las promociones.

- Publicaciones especializadas

✓ **Audiovisuales:** en este grupo se encuentran desde los clásicos más media, televisión y radio, hasta los soportes más actuales como CD, DVD, y Blue Ray.

#### • **La distribución**

La distribución de los servicios de alojamiento del hotel se realizará a través de agencias de viajes, mayoristas, minoristas y tour operadores, así como CRS (centrales de reservas) y GDS (sistemas globales de distribución).

Un canal de distribución es la cadena de valor integrada por diversas entidades que participan en el proceso de facilitar la compra de un producto o servicio.

En el sector turístico, la clasificación tradicional respecto de la tipología de los canales ha sido la siguiente:

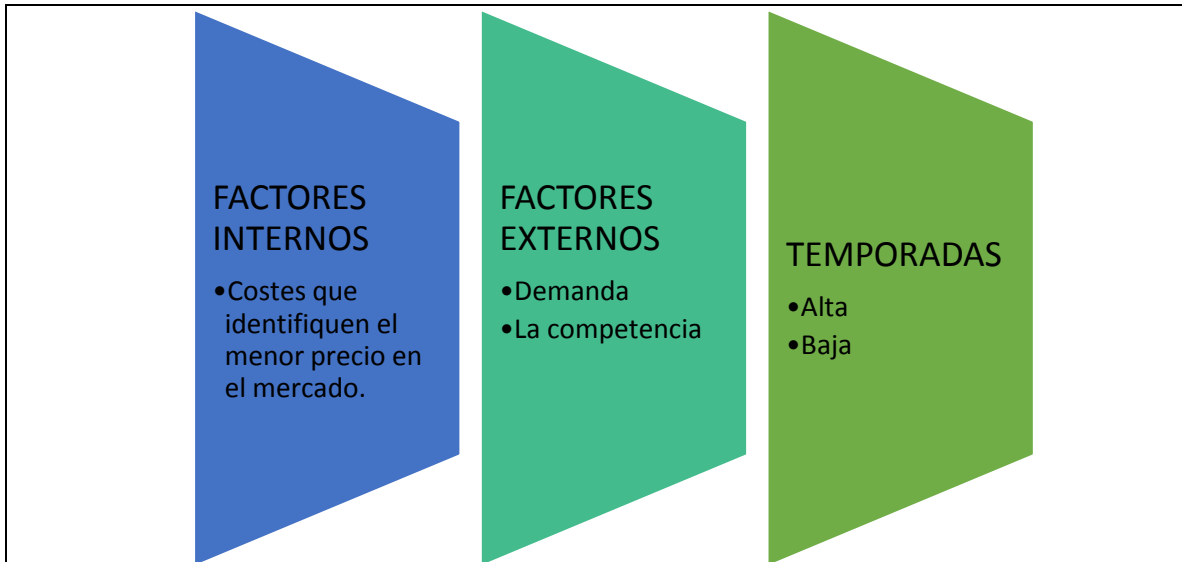
Indirecto largo: cuando la cadena de valor de la distribución incluye una doble intermediación, mayoristas y minoristas, entre oferente y comprador.

Indirecto corto: donde sólo existe un eslabón que intermedia entre oferente y comprador, normalmente una agencia de viajes minorista, un operador especializado de congresos, etc.

Directo: cuya característica esencial es la ausencia de un intermediario, por lo que la relación se produce directamente entre oferente y comprador.

#### • **El Precio**

Considerar lo siguiente al momento de definir los precios de los servicios y tarifas de alojamiento:



## 5.2 GESTIÓN DE RESERVAS

- **Recepción de la solicitud**

La solicitud de reserva de habitación/es se realizará vía e-mail, teléfono o fax, por parte de un cliente o intermediario del mismo. En el momento de la recepción, el responsable comprobará la disponibilidad del número de plazas, fecha y tipo de habitación solicitada por el cliente.

- **Comunicación de las condiciones de la reserva**

Se comunicará al cliente las condiciones establecidas en el hotel para la confirmación de la misma, teniendo en cuenta las tarifas actualizadas aprobadas por Dirección.

Así mismo se informará las condiciones de horario para el check - in y check - out así como los servicios adicionales a disposición del huésped.

- **Confirmación de reservas**

Las reservas confirmadas se registran en el programa informático de gestión del hotel o en el Registro de Reserva en caso de disponer de él, identificando al menos:

- a) Nombre del cliente (s)
- b) Cantidad de habitaciones
- c) Cantidad y tipo de habitaciones
- d) Datos de contacto (teléfono/e-mail).
- e) Tarifa aplicable
- f) Forma de Pago



- g) Fechas de reserva
- h) Necesidad de Traslados
- i) Hora prevista de ingreso
- j) Requerimientos especiales u observaciones

Cuando la reserva se efectúe en fechas de ocupación alta, se requerirá del cliente una garantía de pago y depósito.

- **Asignación de habitación**

El criterio establecido para la asignación de las habitaciones será el siguiente:

- Asignación de habitaciones con facilidades para minusválidos.
- Asignación de habitaciones para determinados clientes habituales.
- Fumadores/no fumadores.

- **Cambios en las reservas**

En el caso de existir modificaciones de las reservas causadas por motivos asociados al hotel y/o cliente, se documentarán en el programa informático de gestión, indicando la fecha y las causas.

- **Previsión de la ocupación**

Como mínimo, se realizarán previsiones de ocupación de habitaciones de la víspera (entradas, salidas y ocupadas al día siguiente), y de la semana siguiente.

- **Comunicación de las previsiones**



Las previsiones se distribuirán por el personal de Recepción a los distintos departamentos afectados para su planificación. En las previsiones que se realicen semanalmente, bastará con especificar al menos: fecha, número de habitaciones ocupadas, total de ocupación prevista.

En el caso de cambios en las reservas, se emitirá diariamente una lista de llegadas y salidas actualizadas.

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

## ANEXO N° 28: Lista de precios.

<b>PRECIOS DE LAS HABITACIONES PARA EL 2016</b>	
	
<b>Precios incluido: I.V.A 14%</b>	
<b>Habitación compartida: Sapo y Búho (museo)</b>	
Dormitorio Compartido Mixto con 5 camas y baño compartido, su precio es de \$15,50 por persona.	
<b>Habitación twin: Heliconia, Tigre y Mariposa (Cabaña Principal)</b>	
Habitación doble con 2 camas y baño compartido, su precio es de \$13,50 por persona.	
<b>Cachama</b>	
Habitación para Grupo de 4 personas: con 2 literas, baño privado, su precio es de \$20,50 por persona (Incluye desayuno).	
<b>Paiche</b>	
Habitación matrimonial y una cama simple con baño privado, su precios es de \$20,50 por persona (incluye desayuno).	
<b>Mono y Tilapia</b>	
Habitación Familiar para 3 personas: con cama matrimonial y una cama simple con baño privado, su precio es de \$20,50 por persona (incluye desayuno).	
<b>Araña</b>	
Habitación Familiar para 5 personas: con 2 camas litera y 1 simple con baño compartido, su precio es de \$ 20,50 por persona.	
<b>NOTA:</b> Para turistas extranjeros y nacionales. / Los niños de 6 a 10 años pagan (50%) \$11,20 con desayuno.	
<b>PRECIOS PARA VOLUNTARIOS</b>	
	
Precio incluido: I.V.A. 14%	
<b>PRECIO PARA EL VOLUNTARIO POR DIA \$25,50</b>	
<b>INCLUYE:</b>	
✓ Hospedaje	
✓ Desayuno	

- ✓ Refrigerio
- ✓ Almuerzo
- ✓ Merienda
- ✓ Refrigerio


**ACTIVIDADES:**

- 1.- Siembra y limpieza de plantas medicinales, frutales, maderables y ornamentales
- 2.- Clases de Ingles
- 3.- Construcción de Cabañas
- 4.- Señalización de las plantas
- 5.- Limpieza de chacras
- 6.- Mantenimiento y limpieza del sendero
- 7.- Mantenimiento de las cabañas
- 8.- Mantenimiento y limpieza de piscinas de peces
- 9.- Intercambio cultural

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

## ANEXO N° 29: Procedimiento para la gestión de reservas.

	<b>POLÍTICAS DE RESERVA</b>			<b>Versión:1</b>
				<b>Código: GU -SGI-01</b>
	<b>Elaborado por:</b> Sofía Alvarado	<b>Fecha de elaboración:</b> 23/09/2015	<b>Aprobado por:</b> Meliza Andy	<b>Fecha de aprobación:</b> 25/09/2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las reservaciones pueden ser aceptadas por e-mail, formas en línea y teléfono.</li> <li>• Una vez que se haya confirmado los servicios o espacios disponibles, se enviará la respectiva factura vía e-mail.</li> <li>• La aprobación de facturas serán aceptadas por e-mail.</li> <li>• Las reservas se confirman una vez que el pasajero haya realizado el respectivo depósito. . <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los servicios requieren un depósito de al menos 50% del valor, 5 días antes de comenzar los servicios. El saldo se cancelará el día de inicio de los servicios.</li> <li>➤ Usted puede reservar un servicio sin realizar ningún depósito, pero esto no garantizamos su reservación. Sin un depósito no hay ningún tipo de obligación entre el C.T.C Sinchi Warmi y la agencia o persona que realiza las reservaciones.</li> </ul> </li> </ul>				
<p><b>PAGOS</b></p> <p>Aceptamos transferencias a nuestra cuenta bancaria:</p> <p><b>ECUADOR:</b></p> <p><b><u>Banco</u> : Banco del Austro</b></p> <p><b><u>Dirección:</u></b> Misahuallí, vía a la “Y” del Ahuano</p> <p><b><u>Número de Cuenta:</u></b> 15640588</p> <p><b><u>Beneficiario:</u></b> Asociación de Participación Sinchi Warmi</p> <p><b><u>Representante Legal:</u></b> Betty Chimbo</p> <p><b><u>Correo:</u></b> <a href="mailto:sinchiwarmis@gmail.com">sinchiwarmis@gmail.com</a></p> <p><b><u>Teléfonos:</u></b> 06 3063009 <b><u>Cel.:</u></b> 0969502486 - 0983194476</p>				

**GRATUIDAD**

A las agencias de viajes que envíen un número mayor de 15 pasajeros, solo tendrá una persona de gratuidad en el hostel, siendo el chofer o el guía.

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

## ANEXO N° 30: Procedimiento Check in.

	<b>PROCEDIMIENTO DE CHECK IN</b>			Versión: 1
				Código: PR-AL-02
Elaborado por: Julio Reyes	Fecha de elaboración: 22-04-2016	Aprobado por:	Fecha de aprobación: 25-04-2016	
<p><b>1. PROPOSITO</b></p> <p>Describir los pasos a seguir para llevar a cabo la recepción de los huéspedes en el hotel.</p> <p><b>2. ALCANCE</b></p> <p>Este procedimiento aplica desde que se realiza el pre-bloqueo de habitaciones, hasta que el huésped toma efectivamente la habitación reservada.</p> <p><b>3. DEFINICIONES</b></p> <p><b>3.1 Huésped:</b> Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento.</p> <p><b>3.2 Medio de pago:</b> Diversas opciones existentes para realizar el abono del servicio: pago con tarjeta de crédito, pago con cheque, transferencia bancaria</p> <p><b>3.3 Proceso de salida del huésped (check out):</b> Proceso de facturación y salida del huésped del establecimiento de alojamiento.</p> <p><b>3.4 Registro de ingreso del huésped (check in):</b> Proceso de registro del huésped al ingresar al establecimiento de alojamiento.</p> <p><b>3.5 Rooming List:</b> Lista de huéspedes. Contiene sus necesidades concretas. Se presenta a un hotel de manera previa a un congreso, reunión o llegada de grupos.</p> <p><b>3.6 Traslado de huésped a un destino (transfer out):</b> Servicio de transporte que se le ofrece a un huésped o huéspedes para trasladarlo a un destino.</p> <p><b>4. RESPONSABLES</b></p> <p>4.1 Recepcionista: para la ejecución de este procedimiento.</p> <p><b>5. DESARROLLO DE ACTIVIDADES</b></p>				

## **5.1 PRE-BLOQUEO DE HABITACIONES**

Se debe asignación habitaciones limpias, sucias o de salida a cada una de las reservas previstas del día, con el objetivo de garantizar que cada huésped reciba la habitación solicitada.

Este procedimiento se realiza en horas tempranas de la mañana, una vez que tengamos en nuestro poder la lista de llegadas previstas del día.

- Listado de habitaciones limpias.
- Lista de habitaciones sucias.
- Lista de salidas previstas del día.
- Con la lista de llegadas previstas del día comenzamos la asignación de habitaciones limpias a cada una de las reservaciones, de acuerdo al tipo de habitación solicitada (sencilla, doble, triple).
- Una vez que se agoten las habitaciones limpias disponibles se asignan las habitaciones sucias, que por supuesto estarán limpias a la llegada del huésped.
- Si una vez asignadas las habitaciones limpias y sucias estas no alcanzan para completar el Pre-bloqueo se procede a la asignación de habitaciones que estén de salidas en el día o de alguna salida imprevista que haya ocurrido.

Este bloqueo debe ser informado de inmediato a la Ama de Llaves para que se prioricen las habitaciones que se encuentran asignadas.

## **5.2 PRE-ALOJAMIENTO**

Se realiza el llenado de las Tarjetas de Registro con los datos disponibles que nos ofrece la reserva, esto con el objetivo de agilizar el check-in en el momento de la llegada de los huéspedes al hotel. En el momento del check-in se tomaran todos los datos necesarios y que no fueron suministrados en las reservaciones para completar toda la información.

Nota: En caso de grupos turísticos el Pre-bloqueo y Pre-Alojamiento pueden ser realizados en el rooming list pues aquí ya están contenidos casi todos los datos necesarios, solo se colocara el número de la habitación pre-bloqueada al lado del nombre del huésped que la ocupara así como cualquier otra información necesaria. Esta información se completara a la llegada del grupo.

### **5.3 ELABORACIÓN DEL CHECK-IN**

A la llegada del huésped, el personal de recepción verificará los datos del mismo en el programa informático con el fin de realizar el control del check-in.

Todo huésped deberá llenar la Tarjeta de Registro durante el check in, e indicar el medio de pago por el cual cancelará su estadía en el hotel. El responsable revisará además los documentos necesarios que requiere por parte del huésped (ej. DNI, pasaporte, tarjeta de crédito).

El recepcionista informará al cliente de cualquier circunstancia no habitual en el establecimiento como obras, limitaciones de horarios o servicios.

En los casos en que los clientes llegan antes de la hora de ingreso o las habitaciones no están disponibles a la llegada del huésped se mencionará las alternativas para la espera, incluida la custodia de equipaje.

### **5.4 ENTREGA DE LAS LLAVES AL HUÉSPED**

Una vez registrados los datos del huésped, se procederá a realizar la entrega de las llaves de la habitación.

El responsable brindará al huésped la información acerca de los servicios del hotel así como de otros servicios que el huésped puede rentar o disfrutar. Finalmente entregará la documentación que el huésped necesita para su identificación dentro del hotel y para el disfrute pleno de todos los servicios que en él se ofertan.

### **5.5 REGISTRO DE REQUISITOS ESPECIALES DEL HUÉSPED**

En el caso de que el huésped solicite requisitos especiales, ya sean presentados por sí mismo o propuestos por el personal de recepción, se procederá a su registro en la Bitácora del Servicio con el fin de que quede constancia de los mismos, a los turnos siguientes y evitar cualquier reclamación al respecto.

### **5.6 ACOMPAÑAMIENTO DEL HUÉSPED A LA HABITACIÓN**

La recepcionista conduce al cliente a su habitación junto con su equipaje.

Deberá verificar que la habitación se encuentre en perfecto estado de limpieza y que los equipos estén funcionando correctamente.



Adicionalmente ofrecerá al cliente la información básica sobre el manejo de equipos y nuevamente mencionará los principales horarios de los servicios.

### **5.7 CHECK-IN DE GRUPOS**


Para realizar este tipo de check-in se debe proceder conforme a las etapas descritas con anterioridad. No obstante hay que tomar en cuenta algunos aspectos:

- El pre-alojamiento debe estar correctamente realizado y listo.
- Debemos usar el rooming list como documento de consulta y de toma de datos, ya que en él están contenidos casi todos los datos necesarios para el registro de los huéspedes, y si faltase alguno se tomara a la llegada del grupo y con la ayuda del guía o tour líder.
- El recepcionista es el encargado de dirigir el proceso de entrada con la ayuda del guía y no a la inversa.

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.


**ANEXO N° 31:** Instructivo del servicio de mensajes.

	<b>INSTRUCTIVO DE SERVICIO DE MENSAJES</b>		
	<b>Elaborado por:</b> Julio Reyes	<b>Fecha de elaboración:</b> 21-10-2015	<b>Aprobado por:</b> Meliza Andy
<p>El servicio de mensajes escritos y verbales está definido por los siguientes pasos:</p>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El cliente solicita al recepcionista encargado el servicio.</li> <li>• El recepcionista acepta el mensaje si es escrito lo guarda en un lugar seguro para ser entregado a la persona destinataria. En el caso de ser de forma verbal el recepcionista toma nota del mensaje y registra el destinatario para posterior información al mismo.</li> <li>• Los mensajes deben ser resguardados con mucha seguridad.</li> <li>• Los mensajes deben ser entregados únicamente al destinatario.</li> <li>• Siempre debe resguardar y cuidar la privacidad del emisor, receptor y mensaje.</li> </ul>			
<p>En caso de que el cliente solicite el servicio de correspondencia física el recepcionista debe recibir toda la información acerca del destinatario y luego acercarse al punto más cercano de Correos de Ecuador para poder enviar la información solicitada por el cliente, los gastos de envío deben ser pagados a la factura de consumo del cliente.</p> <p>El recepcionista siempre deben tener una excelente predisposición para prestar el servicio de mensajes a los cliente, atender sus exigencias en el menor tiempo posible y explicar proceso que se tomara para efectuar la tarea.</p>			

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

## ANEXO N° 32: Instructivo de atención telefónica y medios electrónicos.

	<b>INSTRUCTIVO ATENCION TELEFONICA Y MEDIOS ELECTRONICOS</b>			<b>Versión: 1</b>
				<b>Código: IT-AL-04</b>
<b>Elaborado por:</b> Julio Reyes	<b>Fecha de elaboración:</b> 23/09/2015	<b>Aprobado por:</b> Meliza Andy	<b>Fecha de aprobación:</b> 24/09/2015	
<p><b>1. PROPOSITO</b></p> <p>Establecer la metodología para realizar atención telefónica y por medios electrónicos de manera adecuada con los clientes.</p> <p><b>2. ALCANCE</b></p> <p>Este instructivo aplica a todas las áreas de servicio interno y externo de una organización.</p> <p><b>3. DEFINICIONES</b></p> <p><b>3.1 Cliente.</b> Organización o persona que contrata el servicio para sí o para terceros.</p> <p><b>3.2 Emergencia.</b> Situación de peligro o desastre que requiere una acción inmediata.</p> <p><b>3.3 Huésped.</b> Cliente que se registra en el alojamiento turístico.</p> <p><b>3.4 Recursos.</b> Medio de cualquier clase que permite satisfacer una necesidad o conseguir aquello que se pretende; pueden ser: personas, infraestructura, ambiente de trabajo, información, tiempo o dinero.</p> <p><b>3.5 Web.</b> Página web o página electrónica es un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes, y muchas otras cosas, adaptada para la llamada World Wide Web (páginas WEB), y que puede ser accedida mediante un navegador.</p> <p><b>3.6 Correo electrónico.</b> Correo electrónico (en inglés: <i>e-mail</i>), es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mediante sistemas de comunicación electrónica.</p> <p><b>3.7 Medio electrónico.</b> Cualquier mecanismo, instalación, equipamiento o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones, incluyendo cualquier red de comunicación abierta o restringida como Internet, telefonía fija y móvil o de otros.</p>				

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**3.8 Vocalización.** Se refiere a la pronunciación de manera correcta y adecuada de todos los sonidos que pertenecen a una lengua determinada.

**3.9 Emoticono** o emoticón. Llamado icono gestual o careto, proviene del inglés *emotición* (*smiley*), que deriva de los vocablos *emotion*, que significa emoción, e *icon*, que significa icono, símbolo o representación gráfica.

**3.10 Red social.** Comunicación por medios electrónicos, entre miembros de un grupo de individuos que interactúan entre sí para formar una comunidad

#### **4. RESPONSABLES**

**4.1 Administrador:** Persona que se encarga de supervisar y verificar que el proceso de atención telefónica y medios electrónicos hayan sido exitoso.

**4.2 Encargado / a:** Persona de cualquier área, responsable de brindar la atención telefónica o por medios electrónicos.

#### **5. DESCRIPCION**

La organización debe disponer de servicio telefónico y servicio por medios electrónicos para uso del huésped, y este debe conocer tarifas y modo operativo de uso desde la llegada al establecimiento.

El servicio telefónico debe ser exclusivo y completo durante el tiempo de comunicación con el cliente.

#### **ACTIVIDADES**

El /la encargado/a de esta actividad procura contestar inmediatamente (antes del tercer timbre) el teléfono o conmutador. Utilice el mensaje institucional, salude de manera amable y demande cortésmente por el servicio que el huésped requiere; hable con buena articulación, vocalización y en el idioma adecuado para el cliente. Aplique el instructivo INSTRUCTIVO REGLAS DE CORTESIA Y TRATO AL CLIENTE.

Ejemplo.- “Centro de Turismo Comunitario Sinchi Warmi, buenos días, mi nombre es... ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ¿En qué le puedo ayudar? ¡Es un placer atenderlo!

El /la encargado/a da al cliente una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación. Si se debe poner en espera al cliente, el tiempo debe ser menor a 30 seg. Solicite al cliente la información pertinente para determinar el tipo de servicio a

suministrar. Sea asertivo con las respuestas ofrecidas al cliente. Pregunte al final de la comunicación si quedo satisfecho con la respuesta y si necesita algo más.

El /la encargado/a, para mecanismos de atención virtual, utiliza el aplicativo dispuesto por la institución para la atención virtual de peticiones, sugerencias, reclamos. Siga las instrucciones dadas para el manejo del aplicativo, diligenciando completamente la información solicitada. Garantice la rapidez en la respuesta. Use la tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura en la pantalla. Evite el uso de emoticones, imágenes o contenidos fuera de requerimiento.

El /la encargado/a, en los mensajes electrónicos, debe ser cordial, saludar y despedirse. Use el aplicativo institucional para dar respuestas, no use correos personales. Cuando el cliente solicite información sea preciso y haga referencia a la información alojada en su portal. Redacte en tercera persona y no utilice siglas ni abreviaturas. Siempre firme con su nombre y cargo.


El /la encargado/a cuida siempre los buenos modales y es paciente con el cliente que atiende. Si la comunicación se complica, pase la llamada a un jefe o supervisor.

El /la encargado/a, cuando el cliente o huésped, solicite información no disponible o accesible; solicite disculpas, explique los motivos y ofrezca proveer la información en el menor tiempo posible. Indague la información y provea la respuesta de forma inmediata.

El /la encargado/a, cuando el cliente o huésped, solicite información no disponible o accesible; solicite disculpas, explique los motivos y ofrezca proveer la información en el menor tiempo posible. Indague la información y provea la respuesta de forma inmediata.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

**ANEXO N° 33: Procedimiento de Check out.**

	<b>PROCEDIMIENTO DE CHECK OUT</b>			Versión: 1
				Código: PR-AL-03
Elaborado por: Julio Reyes	Fecha de elaboración: 20/02/2016	Aprobado por: Meliza Andy	Fecha de aprobación: 21/02/2016	
<p><b>1. PROPOSITO</b></p> <p>Describir los pasos a seguir para realizar la salida, facturación y cobro a los huéspedes del hotel.</p> <p><b>2. ALCANCE</b></p> <p>Este procedimiento aplica desde que el huésped anuncia su salida del hotel hasta que abandona las instalaciones luego de su estancia.</p> <p><b>3. DEFINICIONES</b></p> <p><b>3.1</b> Huésped: Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento.</p> <p><b>3.2</b> Medio de pago: Diversas opciones existentes para realizar el abono del servicio: pago con tarjeta de crédito, pago con cheque, transferencia bancaria</p> <p><b>3.4</b> Proceso de salida del huésped (check out): Proceso de facturación y salida del huésped del establecimiento de alojamiento.</p> <p><b>3.5</b> Registro de ingreso del huésped (check in): Proceso de registro del huésped al ingresar al establecimiento de alojamiento.</p> <p><b>3.6</b> Rooming List: Lista de huéspedes. Contiene sus necesidades concretas. Se presenta a un hotel de manera previa a un congreso, reunión o llegada de grupos.</p> <p><b>3.7</b> Traslado de huésped a un destino (transfer out): Servicio de transporte que se le ofrece a un huésped o huéspedes para trasladarlo a un destino.</p> <p><b>4. RESPONSABLES</b></p> <p>4.1 Recepcionista: responsable de la ejecución</p> <p><b>5. DESARROLLO</b></p>				

### **5.1 PREPARACIÓN PREVIA**

El Recepcionista en la noche elaborará el Listado de Salidas, que es un documento que muestra la relación de huéspedes que tienen prevista su salida durante la mañana siguiente. Los datos que especifica este documento son:

- Número de habitación con salida prevista
- Nombre y apellido de clientes con salida prevista
- Cantidad de huéspedes con salida prevista
- Fecha de entrada y salida prevista

Es responsabilidad del Recepcionista comunicar al resto de Departamentos la relación de clientes que tienen prevista su salida. Esta comunicación puede ser realizada mediante el sistema informático, telefónicamente, vía correo electrónico o los sistemas de comunicación a distancia como Smart phones, walkie – talkies, entre otros.

### **5.2 CONSULTA DE SERVICIOS UTILIZADOS POR EL CLIENTE**

Una vez que el cliente se acerque al mostrador, el responsable del proceso le solicitará la entrega de la llave de la habitación y el número de la misma.

Se confirmará con el cliente el detalle de los servicios y consumos a cobrar previa emisión de la factura. Ésta se realizará en función del listado de precios de las habitaciones, el cual estará disponible para el cliente en recepción.

Asimismo, se tendrá en cuenta las condiciones especiales de facturación (rebajas en precios, descuentos, etc.), los cuales figurarán en la Tarjeta de Registro del huésped.

En el caso de grupos o agencias, se realizará la facturación según los acuerdos establecidos.

### **5.3 ELABORACIÓN DE FACTURA DETALLADA**

La facturación es la parte del proceso de check – out en el que se liquidan los cargos asociados a un cliente a través de alguna modalidad de pago.

Los cargos son cuentas referentes a los servicios disfrutados por el cliente y el importe que deberá pagar por los mismos.

Los cargos automáticos con contratados previamente en la reserva. El programa informático los carga automáticamente en la cuenta del cliente cada día de estancia.

Los cargos extras son aquellos consumidos por el cliente sin haberlos contratado previamente. Serán introducidos manualmente en la cuenta del cliente.

La factura debe ser detallada, indicando por día los servicios utilizados y precios correspondientes. A petición del cliente se presentarán los comprobantes asociados a los servicios. Si es necesario se puede imprimir una factura pro forma para revisión del huésped.

Una vez que se imprime una factura, ésta queda cerrada en el programa informático.

#### **5.4 COBRO AL CLIENTE**

Se confirmará con el cliente el medio de pago a realizar. Las facilidades de cobro estarán expuestas al cliente de manera visible.

Generalmente los establecimientos de alojamiento ofrecen a sus clientes dos sistemas de pago:

1. En efectivo: con moneda nacional o extranjera
2. A crédito: a través de tarjeta de crédito, débito o Boucher de un intermediario turístico.

Una vez cerrada la factura se agrupa en Recepción junto con toda su documentación soporte y el resto de facturas emitidas por los check – outs realizados durante el turno. Generalmente suelen clasificarse por modalidad de pago y según el número correlativo de cada factura. Este número de identificación de cada factura es asignado automáticamente por el programa informático en el momento de su emisión.

Toda la documentación resultante de la estancia de los clientes (hojas de previsión de reservas, datos de recepción de clientes, etc.) serán archivados por el personal de recepción en el programa informático de gestión.

#### **5.5 DESPEDIDA**


Una vez finalizado el proceso de facturación y pago se pedirá al cliente que valore su estancia en el hotel. Finalmente se lo despedirá amablemente solicitando al Botones su ayuda con el traslado del equipaje correspondiente.

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.




**ANEXO Nº 34:** Ficha; Forma de trabajo que asegure la custodia del equipaje.

	<b>CUSTODIA DEL EQUIPAJE</b>		
	Elaborado por: Julio Reyes	Fecha de elaboración: 14-02-2016	Aprobado por: Meliza Andy
<p><b>Definición de equipaje:</b></p> <p>Conjunto de cosas que se lleva en los viajes.</p> <p><b>Descripción.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El o la recepcionista en el establecimiento tiene la responsabilidad de recepcionista polivalente y entre sus competencias laborales se encuentra la del servicio de botones.</li> <li>• Después de realizar el Check in, procede a llevar el equipaje e indicar al huésped la habitación designada para su estadía.</li> <li>• Una vez en la habitación el o la recepcionista explica las reglas de comportamiento y políticas de horarios del establecimiento.</li> <li>• Se entrega la llave de la habitación las mismas que deben ser entregadas en recepción cuando el cliente salga de la habitación para asegurar la custodia de los bienes del huésped dentro de la misma.</li> <li>• En caso de existir un numero de maletas que no se puedan llevar de una sola vez, el o la recepcionista solicita ayuda a los demás socios del establecimiento presentes, los cuales deben contar el numero equipajes de los huéspedes.</li> <li>• Si son grupos grandes de turistas el o la recepcionista solicita con anticipación la presencia de los demás socios para asegurar el servicio tomando en cuenta la hora de llegada de los turistas la misma que debe estar registrada en la ficha de reservas.</li> </ul>			

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.


**ANEXO N° 35:** Procedimiento para gestionar el servicio del desayuno.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE DESAYUNO.</b>			
	<b>Elaborado por:</b> Julio Reyes	<b>Fecha de elaboración:</b> 24-02-2016	<b>Aprobado por:</b> Meliza Andy	<b>Fecha de Aprobación:</b> 28-02-2016
<p><b>Definición de desayuno:</b></p> <p>Alimento consistente y nutritivo que se toma por la mañana.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>El procedimiento de servicio de desayuno debe estar en constante comunicación entre el o la recepcionista y el o la cocinera en donde se debe tomar en cuenta en número de huéspedes presente en el CTC y el número de días de estadía por grupos para que el menú no se pueda repetir y pueda haber alternabilidad de ofertas de desayuno.</p> <p>Las opciones de desayuno serán las siguientes y estarán a cargo del área de cocina y restaurante:</p> <p>El desayuno está incluido en el hospedaje y consiste en: Jugo, huevos, pan, mermelada, mantequilla, café o té.</p> <p>En caso de huéspedes que se hospedan por más días, también se ofrece una variedad en el menú del desayuno: majado de verde con huevos, yuca frita, empanada de verde, ensalada de frutas, etc.</p>				

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.


**ANEXO N° 36:** Procedimiento para el servicio a las habitaciones.

	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO A LA HABITACIÓN</b>			
	<b>Elaborado por:</b> Julio Reyes	<b>Fecha de elaboración:</b> 20-03-2016	<b>Aprobado por:</b> Meliza Andy	<b>Fecha de aprobación:</b> 23-03-2016
<p><b>Descripción:</b></p> <p>El servicio a la habitación se lo realiza de forma directa al inicio es decir el cliente se acerca a recepción porque no existe servicio telefónico en las habitaciones y solicita de directamente al o la recepcionista el requerimiento en caso de ser un algún objeto o insumo se le hace conocer que será entregado de forma inmediata si se encuentra dentro de establecimiento o se estimara el tiempo de demora para poderlo comprar en la localidad.</p> <p>El recepcionista una vez que tenga el requerimiento inmediatamente se dirige a la habitación a entregar el requerimiento de la forma más educada posible, tocando y anticipando en la puerta que ha llegado en servicio a la habitación, posterior pregunta al huésped si el requerimiento es correcto y procede a ponerse a disposición para próximos requerimientos.</p> <p>En el caso de que el requerimiento sea de alimentación o bebidas el o la recepcionista procede a describir el siguiente menú:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maito (Atado de hojas de bijao expuesto a la brasa del carbón) de tilapia con arroz, menestras, patacones, yuca y ensalada.</li> <li>- Pinchos de pollo en la parrilla con arroz, menestra y ensalada.</li> <li>- Espaguetis con diferentes salsas.</li> <li>- Tortilla de yuca con salsa de hongos de Sumaco, verduras, con pollo.</li> <li>- Pizzas.</li> <li>- Aguas o gaseosas.</li> </ul> <p>El requerimiento será anotado y entregado al o la cocinera encargada para su preparación.</p>				

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

## ANEXO N° 37: Registro de disponibilidad de los equipos.

	<b>INVENTARIOS DE BIENES Y DISPONIBILIDAD</b>				Versión: <b>1</b>
					Código: <b>GU - SGI-01</b>
	<b>Elaborado por:</b> Julio Reyes	<b>Fecha de elaboración:</b> 21/09/2015	<b>Aprobado por:</b> Meliza Andy	<b>Fecha de aprobación:</b> 23/09/2015	
<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>	
1	Cierra eléctrica de DEWALT		X		
1	Pulidora DEWALT		X		
1	Taladro		X		
1	SERRUCHO	X			
1	Corta fierro	X			
3	Martillo	X			
2	Escuadra	X			
1	Tijera de podar	X			
6	Palas	X			
1	Machete	X			
3	Machete		X		
2	Excavadoras	X			
2	Destornillador plano		X		
2	Destornillador estrella	X			
1	Alicate	X			
2	Llave de 11/16	X			
1	Llave de 14	X			
1	Llave de 13	X			
1	Llave de 12	X			
3	Llave de 10	X			
1	Llave de 8	X			
1	Metro de cinta	X			
1	Metro	X			
1	Pistola de barnizar		X		
3	Espátulas para cemento	X			
3	Carretillas	X			
1	Rollo de alambre	X			
1	Polea	X			
10	Boyas		X		
1	Cocina				X
1	Licuada				X
45	Par de botas		X		
1	Lavadora	X			
2	Compresoras				X
3, ½	Cajas de cerámica	X			


<b>COCINA</b>				
<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
47	Platos grandes planos	X		
46	Platos hondos	X		
46	Platos pequeños	X		
8	Platos pequeños de losa	X		
12	Jarras de cristal	X		
2	Jarras de porcelana	X		
4	Jarras de aluminio	X		
2	Licadoras		X	
6	Cuchillos	X		
1	Espumadora de metal	X		
2	Espumadora de plástico	X		
4	Cernidora de plástico mediano	X		
3	Cernidora de plástico grande	X		
3	Cernidora de metal mediano	X		
6	Sartenes	X		
6	Cucharones de aluminio	X		
2	Tablas de picar de plástico	X		
2	Grandes aluminio	X		
3	Pailas	X		
1	Charol de aluminio	X		
1	Microonda	X		
2	Rallador	X		
2	Tamaleras	X		
1	Charol de fibras	X		
1	Charol de plástico	X		
5	Ollas pequeñas de aluminio	X		
4	Ollas medianos de aluminio	X		
68	Cucharillas	X		
76	Cuchillos	X		
72	Tenedores	X		
62	Cuchara	X		
1	Cuchara grande	X		
23	Vasos para jugos	X		
10	Tazas de café pequeños	X		
23	Tazas de café	X		
8	Vasos de vidrio para batidos	X		
24	Vasos para cerveza	X		
7	Vasos pequeños para tequila	X		
23	Vaso para postre	X		
1	Tasa para leche	X		
25	Tazas de café de cristal	X		
24	Vasos grandes de cristal	X		
1	Refrigeradora grande		X	
1	Refrigeradora pequeña		X	
1	Nevera	X		

1	Lavadora	X		
15	Copas para aguas	X		
3	Copas para vino	X		
9	Mesas de madera	X		
16	Bancas cortas	X		
3	Bancas largas	X		
9	Botellones de agua	X		
<b>DORMITORIOS</b>				
<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
3	Sabana doble amarilla	X		
1	Sabana doble celeste	X		
1	Sabana doble morada	X		
2	Sabanas doble amarilla floreada	X		
2	Sabanas doble rosada	X		
40	Sabanas de plaza y media	X		
35	Cobijas	X		
11	Toallas blancas grandes	X		
10	Toallas blancas medianas	X		
3	Toallas café grande	X		
7	Toallas azul eléctrico grande	X		
3	Toallas azul celestre grande	X		
1	Toallas azul rayado grande	X		
3	Toallas verdes grandes	X		
2	Toallas amarilla grande	X		
1	Toalla amarilla pequeña	X		
7	Toalla para manteles	X		
6	Camas de litera	X		
15	Camas mediano	X		
4	Camas matrimonial	X		
4	Colchón doble	X		
30	Colchón de plaza y media	X		
10	Colchón de una plaza y media	X		
31	Toldos largas	X		
17	Toldos cuadrados	X		
35	Almohadas	X		
3	Ventilador	X		
8	Sabanas	X		
3	Sabanas completas	X		

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

**ANEXO N° 38:** Programa para la inspección y mantenimiento de las instalaciones y equipos.

	<b>PROGRAMA DE INSPECCIÓN Y MANTENIMIENTO</b>			Versión: 1
				Código: PG-SGI-03
	Elaborado por: Julio Reyes	Fecha elaboración: 28-11-2015	de	Aprobado por: Meliza Andy
<p><b>1. PROPÓSITO</b> Garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable así como la producción operativa y sin interrupción para los servicios turísticos, mediante la inspección y el mantenimiento adecuado de máquinas e instalaciones en la empresa.</p> <p><b>2. ALCANCE</b> Son sujetos de inspección las instalaciones cubiertas y descubiertas, la maquinaria, equipos y utensilios móviles e inmóviles tanto para la elaboración de productos como para la prestación de servicios. Se incluye estos mismos elementos pertenecientes a empresas contratadas, proveedores de servicios y operadores.</p> <p><b>3. RESPONSABLES</b> Administrador: Responsable de diseñar el programa, responsable de aprobar y verificar el cumplimiento de este programa.  Socios: Responsable de dar cumplimiento al programa.</p> <p><b>4. PROGRAMA</b></p>				

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
1	Elaborar Cronograma anual de mantenimiento de maquinaria.	Técnico especialista	Enero de cada año		Plan anual de mantenimiento aprobado
2	Incluir en el Cronograma el mejoramiento, adecuaciones y remodelaciones.	Técnico especialista	Enero de cada año		Plan anual de infraestructura aprobado
3	Verificar la disponibilidad, el estado de herramientas y equipos críticos para mantenimiento (incluidas las instrucciones de manejo): Cocina Neveras	Técnico especialista	Mensual		Informe trimestral de mantenimiento
4	Mantener y actualizar un registro con el historial de maquinarias y equipos manuales en la HOJA DE VIDA DE EQUIPOS (mantenimiento preventivo, calibración, prueba de campo, reparaciones, sustitución de piezas y repuestos)	Técnico especialista	Permanente		Bitácora de maquinaria y equipos
5	Mantener y actualizar un registro de los equipos de medición (mantenimiento, certificados de calibración)	Técnico especialista	Julio de cada año		Bitácora de equipos de medición
6	Verificar y mantener una bodega de repuestos, piezas y partes para la	Técnico especialista	Permanente		Verificación mensual



ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
	maquinaria y equipos críticos que afecten el servicio al cliente				
7	Mantener un archivo de catálogos y procedimientos del constructor a seguir en caso de averías o estado fuera de servicio de maquinaria y equipos críticos que afecta la seguridad o comodidad de los clientes	Responsable SIG	Permanente		Manual de procedimientos
8	Verificar e inspeccionar cada día el estado de los equipos de protección personal de los trabajadores: Guantes Cofias Calzado Mascarillas	Responsable del proceso			Bitácora de maquinaria y equipos para uso de clientes
9	Registra, verifica y aprueba los trabajos de mantenimiento subcontratados	Especialista técnico			Documento de aprobación o recibimiento de la maquina o equipo

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.


**ANEXO N° 39: Registro de intervenciones por mantenimiento.**

		<b>REGISTRO DE MANTEMIENTO DE EQUIPOS</b>				
		<b>Elaborado por:</b> Julio Reyes	<b>Fecha de elaboración:</b> 30-04-2016	<b>Aprobado por:</b> Meliza Andy		
<b>Cantidad</b>	<b>Equipo</b>	<b>Mantenimiento preventivo</b>	<b>Calibración</b>	<b>Reparación</b>	<b>Sustitución de piezas</b>	<b>Periodo de mantenimiento</b>
1	Cierra eléctrica de DEWALT	x	x			6 meses
1	Pulidora DEWALT	x	x	x	x	6 meses
1	Taladro		x	x	x	1 año
1	Pistola de barnizar	x				1 año
2	Moto guadaña	x	x	x	x	6 meses
1	Moto sierra	x	x			6 meses
1	Cocina	x	x			6 meses
1	Licuada	x				1 año
1	Tostadora	x				1 año
1	Lavadora	x	x			6 meses
2	Refrigeradoras	x		x	x	1 año
1	Congelador		x			1 año
2	Compresores		x			1 año
1	Computador	x		x		1 año

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

**ANEXO N° 40:** Instructivo de limpieza de las instalaciones.

	<b>INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA AREAS COMUNES</b>			Versión: 1
				Código: IT-AL-02
	Elaborado por: Julio Reyes	Fecha de elaboración: 23-02-2015	Aprobado por: Meliza Andy	Fecha de aprobación: 24-02-2015
<p><b>1. PROPOSITO</b></p> <p>Establecer la metodología para realizar la limpieza de las áreas comunes del establecimiento.</p> <p><b>2. ALCANCE</b></p> <p>Este instructivo detalla el trabajo de limpieza como apoyo para los otros procesos.</p> <p><b>3. DEFINICIONES</b></p> <p>3.1 Atomizador: Es una botella fabricada en plástico con un pulverizador que sirve para rociar cualquier líquido en superficies que se deben limpiar. Esto se utiliza como dosificador de disoluciones líquidas generalmente.</p> <p>3.2 Control visual: Consiste en comprobar que no queden restos visibles de suciedad después de la limpieza y desinfección.</p> <p>3.3 EPP: Equipo de Protección personal.</p> <p>3.4 Estropajos: Se pueden fabricar con fibras sintéticas, con aluminio, con esparto, con acero inoxidable, etc. Sirven para restregar y limpiar superficies con suciedad que se resiste a las bayetas</p> <p>3.5 Limpiador desengrasante: Se utiliza para eliminar los restos de grasa tanto en paredes como en suelos.</p> <p>3.6 Mopa o trapeador: Está compuesta de un mango de hierro o madera y una superficie forrada de algodón o bien de otros materiales sintéticos. Se utiliza para atrapar el polvo del suelo. Generalmente se humedece con el objetivo de que las partículas se adhieran a la misma.</p>				

#### **4. RESPONSABLES**

4.1 Administrador: Persona que se encarga de supervisar y verificar que el proceso de limpieza haya sido exitoso.

4.2 Encargado / a: Persona responsable de la limpieza de las áreas comunes del establecimiento.


#### **5. DESCRIPCION**

- El /la encargado/a de esta actividad limpia, trapea las áreas de acceso, puertas, pasillos, mesón de servicio, de las áreas comunes del establecimiento con productos de limpieza, idóneos a cada caso.
- El /la encargado/a limpia las áreas de circulación interna que se encuentran en todo el establecimiento y con los elementos de limpieza más adecuados para cada caso.
- El /la encargado/a barre, trapea y limpia áreas de descanso interno, áreas deportivas, gradas, pasillos; con los elementos adecuados a cada caso.
- El /la encargado/a limpia los accesos externos, jardines, áreas de recreación y descanso, piscinas utilizando los elementos químicos adecuados a cada situación.
- El /la encargado/a limpia los polvos de los marcos de los cuadros, elementos decorativos, luminarias y mobiliario que están en las áreas comunes del establecimiento, utilizando los elementos de limpieza adecuados a cada caso, posteriormente pondrá agua en las plantas.
- El /la encargado/a limpia áreas de corredores, pasillos, gradas, puertas, ventanas y paredes de las áreas comunes.
- Para finalizar el proceso el administrador realiza un control visual de la actividad realizada por el encargado/a de la limpieza.

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

**ANEXO N° 41:** Programa de limpieza y desinfección de las instalaciones.

	<b>PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN</b>			Versión: 1
				Código: PG-SGI-04
	Elaborado por: Julio Reyes	Fecha elaboración: 10-12-2015	de	Aprobado por: Meliza Andy
<p><b>1. PROPÓSITO</b> Brindar a los clientes toda la experiencia positiva de su estancia, garantizándole inocuidad en los alimentos que se preparan y consumen, así también garantizar la limpieza necesaria y la desinfección de oficinas, espacios comunes, habitaciones, baños, vehículos y demás áreas de servicio.</p> <p><b>2. ALCANCE</b> De manera directa, este programa es administrado por los empleados de cocina, limpieza, mantenimiento de baños, de jardines; e indirectamente por todos los demás procesos de la empresa (por su capacidad de ensuciar y contaminar).</p> <p><b>3. RESPONSABLES</b> Administrador. Responsable de diseñar el programa y verificar el cumplimiento de este programa  Supervisor responsable de servicios internos: Responsable de dar cumplimiento y evaluar el programa.</p>				
<p><b>4. PROGRAMA</b></p>				

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
1	<p>Elaborar y ejecutar un esquema trimestral de limpieza y desinfección que tenga en cuenta cada uno de los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencia de vectores.</li> <li>• Cadena de suministro de productos perecibles: aprovisionamiento y almacenamiento.</li> <li>• Esquema diario, por horas, de limpieza de habitaciones, limpieza de áreas comunes, limpieza de cocina, limpieza de oficinas, limpieza de área húmeda, limpieza de jardines y pastos.</li> <li>• Esquema de compras de insumos de limpieza, favoreciendo el uso de producto biodegradables y amigables con la naturaleza,</li> <li>• Esquema anual de control de plagas</li> <li>• Esquema trimestral de trabajo encaminado a desinfección, por áreas,</li> <li>• Estándares mínimo aceptables de limpieza y desinfección.</li> </ul>	Administrador	Última semana del trimestre anterior		Plan anual de trabajo, por trimestres, con los puntos específicos.

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
2	Ejecutar capacitación en buenas prácticas de manufactura para prácticas de aseo personal, uso de utensilios, mantenimiento de utensilios y uso de químicos para limpieza y desinfección.	Administrador	En octubre, para el año siguiente		Plan anual de capacitación y entrenamiento
3	Tener al día los requisitos e inspecciones solicitadas por las autoridades de salud	Administrador	Permanente		Carpeta de permisos, autorizaciones, patentes, etc.
4	Dotar de ropa trabajo, equipos de protección personal, equipos y herramientas para la limpieza y desinfección de áreas contaminadas	Administrador	Permanente		Factura de entrega de ropa de trabajo
5	Capacitar y habilitar al personal en técnicas de limpieza, protocolos de desinfección y un sistema detallado de registro de actividades.	Administrador			Registro de firmas de capacitación o entrenamiento
6	Establecer protocolos de técnicas para la limpieza y desinfección de todas las áreas.	Jefe de servicios de limpieza	Permanente		Manual de procedimientos y protocolos de limpieza
7	Establecer protocolos para la limpieza de menaje de cama, cortinas, alfombras y menaje de baño.	Jefe de servicios de limpieza	Permanente		Manual de procedimientos y protocolos de limpieza
8	Limpiar y desinfectar periódicamente buhardillas, bodegas, subterráneos, techos	Administrador del establecimiento	Semestral		Registro diario de limpieza y desinfección


ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
9	Contar y socializar un procedimiento ante la aparición de una plaga	Administrador del establecimiento	Permanente		Manual de procedimientos y protocolos de limpieza
10	Formular y ejecutar un plan anual de limpieza del sistema de acondicionamiento de aire y del sistema de agua (reservorios, cisternas, tanques, alcantarillas, tubería, grifos, servicios higiénicos y duchas.	Administrador del establecimiento	En octubre, para el año siguiente		Plan anual de limpieza y desinfección del sistema de aire y agua
11	Disponer de la maquinaria y equipos manuales que mejor se adapten a las condiciones del lugar para realizar limpieza y desinfección. Mucha atención con equipos inadecuados que causan problemas ergonómicos.	Empleados usuarios	Permanente		Informe de demanda de los usuarios sobre herramientas específicas
12	Solicitar ayuda externa, pública o privada para solucionar situaciones críticas de limpieza y contaminación.	Administrador del establecimiento	Administrador del establecimiento		Registro de auxilio externo

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.



## ANEXO N° 42: Instructivo de limpieza de habitaciones.

	<b>PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN</b>			Versión: 1
				Código: PG-SGI-04
	Elaborado por: Julio Reyes	Fecha elaboración: 10-12-2015	de	Aprobado por: Meliza Andy
<p><b>1. PROPÓSITO</b> Brindar a los clientes toda la experiencia positiva de su estancia, garantizándole inocuidad en los alimentos que se preparan y consumen, así también garantizar la limpieza necesaria y la desinfección de oficinas, espacios comunes, habitaciones, baños, vehículos y demás áreas de servicio.</p> <p><b>2. ALCANCE</b> De manera directa, este programa es administrado por los empleados de cocina, limpieza, mantenimiento de baños, de jardines; e indirectamente por todos los demás procesos de la empresa (por su capacidad de ensuciar y contaminar).</p> <p><b>3. RESPONSABLES</b> Administrador. Responsable de diseñar el programa y verificar el cumplimiento de este programa  Supervisor responsable de servicios internos: Responsable de dar cumplimiento y evaluar el programa.</p>				
<b>4. PROGRAMA</b>				

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
1	<p>Elaborar y ejecutar un esquema trimestral de limpieza y desinfección que tenga en cuenta cada uno de los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencia de vectores.</li> <li>• Cadena de suministro de productos perecibles: aprovisionamiento y almacenamiento.</li> <li>• Esquema diario, por horas, de limpieza de habitaciones, limpieza de áreas comunes, limpieza de cocina, limpieza de oficinas, limpieza de área húmeda, limpieza de jardines y pastos.</li> <li>• Esquema de compras de insumos de limpieza, favoreciendo el uso de producto biodegradables y amigables con la naturaleza,</li> <li>• Esquema anual de control de plagas</li> <li>• Esquema trimestral de trabajo encaminado a desinfección, por áreas,</li> <li>• Estándares mínimo aceptables de limpieza y desinfección.</li> </ul>	Administrador	Última semana del trimestre anterior		Plan anual de trabajo, por trimestres, con los puntos específicos.
2	Ejecutar capacitación en buenas prácticas de manufactura para prácticas de aseo personal, uso de utensilios, mantenimiento de utensilios y uso de químicos para limpieza y desinfección.	Administrador	En octubre, para el año siguiente		Plan anual de capacitación y entrenamiento
3	Tener al día los requisitos e inspecciones solicitadas por las autoridades de salud	Administrador	Permanente		Carpeta de permisos, autorizaciones, patentes, etc.


ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
4	Dotar de ropa trabajo, equipos de protección personal, equipos y herramientas para la limpieza y desinfección de áreas contaminadas	Administrador	Permanente		Factura de entrega de ropa de trabajo
5	Capacitar y habilitar al personal en técnicas de limpieza, protocolos de desinfección y un sistema detallado de registro de actividades.	Administrador			Registro de firmas de capacitación o entrenamiento
6	Establecer protocolos de técnicas para la limpieza y desinfección de todas las áreas.	Jefe de servicios de limpieza	Permanente		Manual de procedimientos y protocolos de limpieza
7	Establecer protocolos para la limpieza de menaje de cama, cortinas, alfombras y menaje de baño.	Jefe de servicios de limpieza	Permanente		Manual de procedimientos y protocolos de limpieza
8	Limpiar y desinfectar periódicamente buhardillas, bodegas, subterráneos, techos	Administrador del establecimiento	Semestral		Registro diario de limpieza y desinfección
9	Contar y socializar un procedimiento ante la aparición de una plaga	Administrador del establecimiento	Permanente		Manual de procedimientos y protocolos de limpieza
10	Formular y ejecutar un plan anual de limpieza del sistema de acondicionamiento de aire y del sistema de agua (reservorios, cisternas, tanques, alcantarillas, tubería, grifos, servicios higiénicos y duchas.	Administrador del establecimiento	En octubre, para el año siguiente		Plan anual de limpieza y desinfección del sistema de aire y agua

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
11	Disponer de la maquinaria y equipos manuales que mejor se adapten a las condiciones del lugar para realizar limpieza y desinfección. Mucha atención con equipos inadecuados que causan problemas ergonómicos.	Empleados usuarios	Permanente		Informe de demanda de los usuarios sobre herramientas específicas
12	Solicitar ayuda externa, pública o privada para solucionar situaciones críticas de limpieza y contaminación.	Administrador del establecimiento	Administrador del establecimiento		Registro de auxilio externo

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

## ANEXO N° 43: Inventario de productos de limpieza y equipos.


	<b>INVENTARIOS DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA Y EQUIPOS PARA HABITACIONES</b>			<b>Versión:1</b>
	<b>Elaborado por:</b> Julio Reyes	<b>Fecha de elaboración:</b> 21/09/2015	<b>Aprobado por:</b> Meliza Andy	<b>Código: GU - SGI-01</b>
				<b>Fecha de aprobación:</b> 23/09/2015
<b>PRODUCTOS DE LIMPIEZA</b>				
<b>CANTIDAD</b>	<b>DETALLE</b>			
2	Desinfectante galón			
4	Detergente 5000 gr.			
3	Suavizante			
100	Jabón de tocador			
12	Desinfectante de manos 400 ml.			
30	Papel higiénico			
2	Cloro			
4	Trapeadores			
3	Escobas			
<b>EQUIPOS PARA LAS HABITACIONES</b>				
<b>CANTIDAD</b>	<b>DETALLE</b>			
3	Sabana doble amarilla			
1	Sabana doble celeste			
1	Sabana doble morada			
2	Sabanas doble amarilla floreada			
2	Sabanas doble rosada			
40	Sabanas de plaza y media			
35	Cobijas			
11	Toallas blancas grandes			
10	Toallas blancas medianas			
3	Toallas café grande			
7	Toallas azul eléctrico grande			
3	Toallas azul celeste grande			
1	Toallas azul rayado grande			
3	Toallas verdes grandes			
2	Toallas amarilla grande			
1	Toalla amarilla pequeña			
7	Toalla para manteles			
6	Camas de litera			
15	Camas mediano			
4	Camas matrimonial			
4	Colchón doble			
30	Colchón de plaza y media			

10	Colchón de una plaza y media
31	Toldos largas
17	Toldos cuadrados
35	Almohadas
3	Ventilador
8	Sabanas
3	Sabanas completas

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

## ANEXO N° 44: Evaluación y selección de proveedores y políticas.

	<b>EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>			Versión: 1 Código: PR-OP-04
	Elaborado por: Julio Reyes	Fecha de elaboración: 15-11-2015	Aprobado por: Meliza Andy	Fecha de aprobación: 15-11-2015
<p><b>1. PROPÓSITO</b>          Desarrollar un proceso para mejorar el desempeño de los proveedores en cuanto a la sostenibilidad económica, ambiental y social de la empresa, así como también para integrarla con los sistemas de gestión existentes dentro de la empresa y brindar a los clientes la mejor opción del servicio turístico.</p> <p><b>2. ALCANCE</b>          Se aplica a los proveedores de las empresas operadoras turísticas, para evaluarlas como candidatas, seleccionar las mejores opciones y controlar su desempeño periódicamente.</p> <p><b>3. DEFINICIONES</b>  <b>Atractivo turístico.</b> Bienes tangibles o intangibles que posee un destino y que constituyen la principal atracción del turista.  <b>Cliente.</b> Usuario que contrata los servicios de la operadora mediante la compra de cualquier producto turístico.  <b>Destino turístico.</b> Área geográfica donde se desarrolla el atractivo  <b>Evaluación y selección.</b> Serie de pasos a seguir para identificar proveedores de diferentes insumos, con la finalidad evaluar su adaptabilidad a la política de la empresa, el manejo sustentable de su modelo de negocio y por fin seleccionarlo como proveedor de la empresa.  <b>Operadora de turismo.</b> Empresa constituida que se convierte en el punto de encuentro de los diferentes productos turísticos, ofertados por varias empresas y con los cuales la operadora crea su oferta.  <b>Mercado objetivo.</b> Son todas aquellas personas a las que las agencias de viajes pueden atender mediante la prestación de sus servicios y/o paquetes turísticos  <b>Paquete turístico.</b> Conjunto de servicios turísticos y complementarios que se venden al viajero por conducto de los operadores turísticos  <b>Producto turístico.</b> Combinación de un atractivo con unas facilidades, entendidas éstas como aeropuertos, vías, servicios públicos, hoteles, guías de transporte, etc., ubicadas en</p>				

un destino turístico, donde predomina claramente un tipo de oferta y su correspondiente tipo de clientes.

**Programa turístico.** Descripción pormenorizada presentada a través de un medio o instrumento promocional, el cual contiene el itinerario, las excursiones, las tarifas, la vigencia y todo lo concerniente a las actividades del viaje.

**Proveedor.** Productor de bienes o servicios relacionados con la actividad turística, que le sirven a la operadora como insumos para estructurar con ellos su oferta de productos turísticos. Pueden ser, tanto proveedor de bienes y también, proveedores de servicios.

**Servicios complementarios- Realizaciones,** hechos y actividades que acompañan al paquete turístico para diferenciarlo, generar valor agregado y mejorar la satisfacción del turista.

**Sostenibilidad.** Característica de un proceso que puede mantenerse a futuro, fundamentándose en el equilibrio dinámico entre aspectos sociales, económicos y ambientales.

**Turismo sostenible.** Es el que toma en cuenta las necesidades de los turistas actuales y de las comunidades receptoras, mientras protege y promueve oportunidades para el futuro. Su propósito es liderar el manejo de todos los recursos de tal manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas se puedan cumplir, mientras se mantiene la integridad cultural, los procesos esenciales ecológicos, la diversidad biológica y soporta los sistemas de vida.

**Trazabilidad.** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

#### **4. RESPONSABLES**

Administrador: Responsable de elaborar, actualizar y socializar el uso de este procedimiento, aprobar y evaluar su cumplimiento.

#### **5. DESARROLLO**

##### **5.1. Establecer y comunicar la Política de compras**

La política para evaluar, seleccionar y reevaluar proveedores tiene como inicio conocer qué tipo de servicios abarca la política y por tanto, qué proveedores se incluyen en ella. En la siguiente tabla se debe realizar esta identificación.



Tipo de servicios	Proveedores	¿Se incluye en la política?	
		Sí	No
Hospedaje	Hoteles, hotel apartamento, hosterías, campamentos, cruceros, etc.		
Transporte terrestre	Autobuses, taxis, busetas, camionetas.		
Transporte aéreo	Aeropuertos, vuelos programados, vuelos chárter.		
Transporte fluvial	Embarcaciones, yates, deslizadores, chárter marítimos.		
Alimentos y bebidas	Restaurantes y bares, tiendas de abarrotes, granjeros, pescadores, comercios y mercados locales, panaderos, carniceros, mayoristas de alimentos.		
Automotores y naves sin motor	Renta de automóviles terrestres, renta de naves / automotores acuáticos, renta de naves / aeronaves, proveedores de combustible		
Áreas ambientales, culturales, patrimoniales y recreativas	Proveedores de tours y excursiones, instalaciones recreativas y deportivas, tiendas y fábricas, patrimonio religioso		
Áreas ambientales, culturales y patrimoniales	Espacios públicos abiertos y cerrados, administración de sitios protegidos, concesionarios privados de patrimonio, etc.		
<p>Los elementos a evaluar han sido incluidos en la FICHA DE EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES. Esta incluye 3 partes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Datos de la empresa evaluada</li> <li>Evaluación inicial</li> <li>Reevaluación</li> </ol> <p><b>5.2. Realizar una evaluación inicial de los proveedores</b></p> <p>Con las indicaciones establecidas en la política de compras, se realiza una evaluación de todos los proveedores actuales de la empresa y se llena el registro correspondiente.</p> <p>Para ser proveedor seleccionado se requiere:</p>			

- a. Tenga permiso de funcionamiento al día.
- b. La empresa disponga de medios adecuados para la entrega del producto/servicio al cliente.
- c. Utilice métodos para el control de la calidad de sus productos/ servicios.
- d. Maneje los aspectos ambientales conforme a la legislación.
- e. Administre los procesos previniendo riesgos.
- f. Gestione las quejas, reclamos y sugerencias documentadamente.
- g. Mida la satisfacción de los clientes.

Los otros parámetros evaluados se consideran para un análisis global del proveedor. Con esa información de base el proveedor es seleccionado y registrado en la LISTA DE PROVEDORES.

Con los proveedores seleccionados, establecen acciones para mejorar la sostenibilidad de la empresa.

Esto tiene que ver con tres aspectos:

- a) ¿Qué cosas podemos mejorar con los proveedores para mejorar la mutua rentabilidad?
- b) ¿Qué aspectos de seguridad, ambiente y de calidad se puede trabajar en conjunto para mejorar la situación, y
- c) ¿Cómo integrarse mejor en la comunidad trabajando conjuntamente con los proveedores?

### **5.3. Re-evaluación**


Anualmente se realiza la re evaluación del proveedor utilizando la parte 3 del formulario. Cada característica se evalúa entre 1 y 5 según la tabla. Se consolida los valores y se toma la decisión de:

- a. Aprobado si es mayor a 21. Se comunica al proveedor.
- b. Aprobado con condición si la calificación esta entre 15 y 21. Se comunica al proveedor el resultado y se le compromete para que mejore su servicio en los parámetros de baja calificación.
- c. Reprobado si es menor a 15. Se lo elimina de la lista y comunica al proveedor.

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.


**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

**ANEXO N° 45:** Designación del responsable de gestión ambiental.

	<b>RESPONSABLE DE LA GESTIÓN AMBIENTAL</b>	<b>CÓDIGO</b>	RE-SGI-09
		<b>VERSIÓN</b>	1
<p>En, Misahuallí, a los cinco días de febrero del 2016</p> <p>Yo, <b>Meliza Andy</b>, en calidad de Representante Legal de la empresa “<b>Centro de Turismo Comunitario Sinchi Warmi</b>” comunico a la <b>Sra. Nelly Chimbo</b>, quien ocupa el cargo de Vocal 3 en la asociación, que la empresa la designa como <b>RESPONSABLE DE LA GESTIÓN AMBIENTAL</b>.</p> <p>Con esta designación la socia se compromete a:</p> <p>f) Asegurar que el sistema de gestión integrado sea implementado y mantenido efectivamente,</p> <p>g) Comunicar a la dirección los resultados de la gestión incluyendo las no conformidades y oportunidades de mejora,</p> <p>h) Facilitar a las partes interesadas autorizadas, el acceso a la documentación del sistema de gestión integrado,</p> <p>i) Asegurar la capacitación y adiestramiento del personal para la gestión de los procesos, manejo de indicadores y documentación del sistema,</p> <p>j) Establecer reuniones periódicas con el personal para resolver asuntos operativos, oportunidades de mejora en la calidad, discrepancias entre turnos y puestos, quejas y recomendaciones. Se debe registrar los resultados de estas reuniones.</p> <p>La <b>Señora Nelly Chimbo</b>, declara haber sido informada de su nueva designación y acepta con la firma de esta designación.</p>			
<p>_____</p> <p><b>Sra. Nelly Chimbo</b> <b>EMPRESA</b></p>		<p>_____</p> <p><b>PRESIDENTA DE LA</b></p>	

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016. **Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

**ANEXO N° 46:** Programa de buenas prácticas ambientales.

	<b>PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES</b>			Versión: 1
				Código: PG-SGI-06
Elaborado por: Julio Reyes	Fecha de elaboración: 23-03-2016	Aprobado por: Meliza Andy	Fecha de aprobación: 26-03-2016	
<p><b>a) PROPÓSITO</b> Prevenir y reducir los impactos ambientales negativos de la actividad turística a través de mejoras progresivas en los procesos promoviendo el respeto y conservación de la biodiversidad, uso de los recursos y valores naturales, contribuyendo así a una mejor calidad de vida en el entorno.</p> <p>Con medidas preventivas que eviten riesgos ambientales asociados a cualquier acción realizada, así como por la ejecución repetida de experiencias positivas que reducen el impacto ambiental de las actividades cotidianas.</p> <p><b>b) ALCANCE</b> Todas las actividades relacionadas a la prestación de servicios turísticos, la elaboración de productos para clientes de la empresa y los procesos internos realizados para mantener, mejorar o renovar la infraestructura, las maquinarias y los equipos están vinculadas a este Programa.</p> <p><b>c) RESPONSABLES</b> El Responsable de la gestión ambiental: para diseñar el programa.</p> <p>Gerencia: responsable de aprobar y verificar el cumplimiento de este programa.</p> <p>Todos: para aplicar las buenas practicas descritas.</p>				

**d) PROGRAMA**

Se detallan las actividades principales en 4 categorías:

- e) ahorro de agua y energía,
- f) consumo de productos,
- g) conservación de biodiversidad,
- h) manejo de residuos y contaminación.

**AHORRO DE AGUA Y ENERGÍA**

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
1	Definir las acciones para un uso eficiente del agua y socializar aquellas que le permitan un ahorro.	Responsable de gestión ambiental	Permanente		Política de manejo de recursos.
2	Revisar periódicamente el sistema de provisión de agua, detectar y reparar las fugas en los servicios higiénicos, tubería de agua limpia, cañería de aguas servidas, duchas y otras instalaciones.	Responsable de mantenimiento	Mensual		Hojas de inspección y mantenimiento
3	Planificar y programar la implementación de equipos con bajo consumo de agua, como inodoros de descarga parcial, lavabos con sensores de movimiento, tuberías de caudal reducido, equipos con apagado o cierre automático	Responsable de mantenimiento	Anual		Plan de compras
4	Implementar sistemas de riego por goteo, por exudación o por aspersion para jardines y áreas verdes	Responsable de mantenimiento			Verificación física del sistema

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
5	Disponer el uso de agua para riego solamente en la noche	Responsable de mantenimiento	Permanente		Registro de mantenimiento de jardines y pastos
6	Promover la instalación de aire acondicionado automático y regulable.	Responsable de mantenimiento	Anual		Inventario de equipos por tipo
7	Comunicar a los clientes las medidas que permiten ahorrar agua y promoverlas (anuncios en las áreas públicas y/o servicios higiénicos para cerrar el grifo o informar fugas)	Responsable de mantenimiento	Permanente		Cartilla de información a clientes
8	Promover medidas para el máximo aprovechamiento de la iluminación natural.	Responsable de mantenimiento	Permanente		Reporte de acciones de mejora
9	Instalar y mantener iluminación con lámparas ahorradoras y con sensores de movimiento.	Responsable de mantenimiento			Reporte de acciones de mejora

**CONSUMO DE PRODUCTOS**

<b>ITEM</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESP.</b>	<b>CRONOGRAMA</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
10	Utilizar un criterio de responsabilidad ambiental para las compras, favoreciendo a los proveedores de productos biodegradables, orgánicos, reciclables o de material reciclado y, en general, aquellos con características que minimizan el impacto medioambiental (envases degradables, etc.)	Gerente	Permanente		Procedimiento de control de proveedores
11	Promover la recepción de productos con embalajes mínimos para reducir la generación de residuos	Responsable de compras	Permanente		Procedimiento de control de proveedores
12	Promueve la adquisición de dosificadores para el uso de productos de alta rotación	Responsable de compras	Permanente		Órdenes de compra
13	Promover el reciclaje de empaques, embalajes, papel, envases, bolsas y contenedores	Responsable de compras	Permanente		Reporte de productos y cantidad reciclada
14	Promover el uso de papel 100% reciclado post consumo y totalmente libre de cloro.	Responsable de compras	Permanente		Órdenes de compra de papel
15	Crear y promover una clara política de no impresión y se facilita el uso de dispositivos de información y lectura no impresos	Responsable de Talento humano	Permanente		Política de manejo de recursos
16	No consumir ni demandar para preparación de alimentos, especies protegidas o sus derivados, ni especies hidrobiológicas fuera de su talla mínima	Responsable de compras	Permanente		Procedimiento de control de proveedores
17	Realiza el abastecimiento de forma técnica, controlando las fechas de caducidad y buena conservación de bodegas o inventarios	Responsable de compras	Permanente		Baja de inventarios por daño y caducidad

**CONSERVACION DE LA BIODIVERSIDAD**

<b>ITEM</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESP.</b>	<b>CRONOGRAMA</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
18	Participar de manera directa o agremiada con los funcionarios públicos y grupos locales en la evaluación de la situación ambiental y el establecimiento de las estrategias más adecuadas para implementar medidas de conservación en la localidad	Gerente	Permanente		Informe de gerencia
19	Apoyar la conservación y manejo de las área natural (estatal o privada) dentro de su zona de influencia	Gerente	Permanente		Informe de gerencia
20	Generar y brindar información a sus clientes acerca de cómo puede apoyar los esfuerzos locales de conservación de la biodiversidad.	Recepción Jefes de área	Permanente		Cartilla de información para el cliente
21	Cumplir las leyes, normas y regulaciones para la conservación de la biodiversidad y el patrimonio natural	Responsable de gestión ambiental	Permanente		Resultados de autoevaluación y/o auditoría ambiental



## GESTIÓN DE RECURSOS Y CONTAMINANTES


ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
22	Promover y apoyar el tratamiento de residuos sólidos bajo el esquema 3R (reducir, reciclar, reutilizar)	Responsable de gestión ambiental	Permanente		Soporte físico de campañas y promoción
23	Ejecutar campañas de información entre los empleados para la minimización y correcta gestión de los residuos y evitar la contaminación.	Responsable de gestión ambiental			Registro de firmas de capacitación
24	Disponer la separación de residuos y desechos en contenedores diferentes para: reciclables, orgánicos, inorgánicos y peligrosos.	Responsable de gestión ambiental	Permanente		Fotografía de contenedores
25	Medir el ruido producido por maquinas, vehículos y equipos de sonido en diferentes condiciones de uso. Tomar medidas de protección, aislamiento e insonorización de acuerdo a la molestia	Responsable de gestión ambiental	Anual		Registro de sonómetro calibrado
26	Adiestrar permanente al personal en el uso y eliminación de los productos químicos y materiales peligrosos de forma responsable y segura.	Responsable de gestión ambiental	Permanente		Registro de firmas de capacitación
27	Establecer y socializar un procedimiento de manejo de materiales tóxicos o peligrosos	Responsable de gestión ambiental			Registro de firmas de capacitación
28	Disponer de espacios y contenedores aislados y asegurados para materiales contaminantes	Responsable de gestión ambiental			Fotografía de contenedores
29	Promover y adiestra a los empleados en no contamina el suelo con derivados de petróleo ni elementos tóxicos	Responsable de gestión ambiental			Registro de firmas de capacitación

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
30	Promover y adiestrar a empleados y clientes en no contamina cuerpos de agua con productos tóxicos o peligrosos	Responsable de gestión ambiental			Registro de firmas de capacitación Cartilla de información al cliente
31	Tomar medidas para minimizar las emisiones de gases y aerosoles contaminantes, ruidos desagradables y olores fuertes	Responsable de gestión ambiental	Permanente		Registro de acciones de mejora
32	Dar seguimiento y cumplir el plan de manejo ambiental (si es del caso)	Responsable de gestión ambiental	Permanente		Reportes de cumplimiento
33	Crear y mantener Hoja de datos de seguridad de materiales (MSDS) para cada compuesto químico que conforma un material.	Responsable de gestión ambiental	Permanente		Fotografía de disponibilidad y acceso de MSDS

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.


**ANEXO N° 47:** Designación del responsable de seguridad y salud del trabajo.

	<b>RESPONSABLE DE SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO</b>	<b>CODIGO</b>	RE-SGI-09
		<b>VERSION</b>	1
<p>En, Misahuallí, a los cinco días de febrero del 2016</p> <p>Yo, <b>Meliza Andy</b>, en calidad de Representante Legal de la empresa “<b>Centro de Turismo Comunitario Sinchi Warmi</b>” comunico a la <b>Sr. Jaime Alvarado</b>, quien ocupa el cargo de socio, que la empresa lo designa como <b>RESPONSABLE DE LA SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO</b>.</p> <p>Con esta designación la socio se compromete a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>k) Asegurar que el sistema de gestión integrado sea implementado y mantenido efectivamente,</li> <li>l) Comunicar a la dirección los resultados de la gestión incluyendo las no conformidades y oportunidades de mejora,</li> <li>m) Facilitar a las partes interesadas autorizadas, el acceso a la documentación del sistema de gestión integrado,</li> <li>n) Asegurar la capacitación y adiestramiento del personal para la gestión de los procesos, manejo de indicadores y documentación del sistema,</li> <li>o) Establecer reuniones periódicas con el personal para resolver asuntos operativos, oportunidades de mejora en la calidad, discrepancias entre turnos y puestos, quejas y recomendaciones. Se debe registrar los resultados de estas reuniones.</li> </ul> <p>El <b>Sr. Jaime Alvarado</b>, declara haber sido informada de su nueva designación y acepta con la firma de esta designación.</p> <p>_____</p> <p><b>Sr. Jaime Alvarado</b> <span style="float: right;"><b>PRESIDENTA DE LA</b></span>  <b>EMPRESA</b></p>			

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

**ANEXO N° 48:** Programa preventivo para la salud en el trabajo.

	<b>PROGRAMA DE VIGILANCIA DE LA SALUD</b>			Versión: 1
				Código: PG-SGI-05
	Elaborado por: Julio Reyes	Fecha de elaboración: 24-02-2016	Aprobado por: Meliza Andy	Fecha de aprobación: 25-02-2016
<p><b>1. PROPOSITO</b> Definir las actividades, responsables, presupuesto y cronograma de trabajo de las acciones relacionadas con la vigilancia de la salud para los empleados de la organización, dando así cumplimiento a la normativa legal vigente.</p> <p><b>2. ALCANCE</b> Implica a todo trabajador o empleado de la empresa, desde el inicio de su contratación (exámenes pre ocupacionales), hasta la terminación formal de la relación laboral (exámenes de salida). Incluye el registro de historial médico laboral y los permisos para trabajos de riesgo, así como el seguimiento en caso de enfermedad labora declarada.</p> <p><b>3. RESPONSABLES</b> Medico ocupacional: Responsable de diseñar el programa.  Gerente: Responsable de aprobar y verificar el cumplimiento.</p> <p><b>4. PROGRAMA</b></p>				


ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
1	Disponer y organizar botiquín Elaborar la Lista de insumos e indicaciones de uso.	Responsable de prevención			Botiquines completos. Lista de verificación de medicamentos- Indicaciones de uso de contenido del botiquín.
2	Contratar exámenes médicos (laboratorio) Biometría Hemática, heces y orina; y RX de columna cervical, anuales	Responsable de prevención			Ficha médica actualizada con exámenes.
3	Abrir Fichas Médicas para personal nuevo	Médico	Permanente		Fichas medicas nuevas
4	Mantener Fichas Médicas para personal antiguo, cuando hay nuevos exámenes, accidentes laborales o algún evento de seguridad	Médico	Permanente		Fichas medicas actualizadas
5	Elaborar Profesiogramas que incluyan perfil ocupacional, competencias, requisitos de salud y estratificación por riesgo				Profesiogramas.
6	Elaborar y entregar a Talento Humano información sobre higiene, afiches y otros que comuniquen la prevención de enfermedades. Colocar en áreas de personal	Médico ocupacional	Continuo		Información sobre higiene entregada a Talento Humano
7	Ejecutar campaña para alimentación sana y dieta adecuada, de acuerdo a criterio expuesto en el informe de medico	Técnico SST			Respaldos, formatos físicos
8	Dar charla y/o entrega de información sobre VIH-SIDA	Médico			Lista de asistencia y material entregado.
9	Dar charla y/o entrega de información sobre violencia psicológica	Médico			Lista de asistencia y material entregado.

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
10	Dar charla y/o entrega de información sobre riesgos y salud reproductiva	Médico			Lista de asistencia y material entregado.
11	Recopilar exámenes y permiso de Ministerio de Salud para el personal que manipula alimentos.	Técnico SST			Copia de carnet del Min Salud
12	Dar charlas pre jornada a los trabajadores	Supervisor de Área			Reporte de Supervisor
13	Ejecutar campaña de cuidado de manos	Técnico SST			Respaldos, formatos físicos
14	Ejecutar campaña de manipulación de cargas	Técnico SST			Respaldos, formatos físicos

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.

## ANEXO Nº 49: Sistema de medición de satisfacción del cliente.

	ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE			CÓDIGO	RE-SGI-16		
				VERSIÓN	1		
<b>POR FAVOR, AYUDEMOS A MEJORAR NUESTROS SERVICIOS. SU PALABRA NOS IMPORTA.</b>			AÑO	MES	DÍA		
Nombre:		Sexo:	M	F			
Email:		Edad:					
Tipo de Viaje:	Negocios	Turismo	Otro:	Habitual	Esporádico		
Como nos conoció:	Web	Redes Sociales	Folletería	Recomendaciones	Otro:		
			Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
a) ¿Cómo fue el trato que le proporcionó el personal de nuestra empresa?							
b) ¿Cómo califica nuestras instalaciones?							
c) ¿Los precios están acordes con los servicios?							
d) ¿Cómo le pareció la calidad de nuestros productos / servicios?							
e) ¿Volvería a elegirnos?		SÍ		NO			
<b>¿Tiene usted sugerencia para poder mejorar?</b> ----- ----			Revisado por:  Acciones Inmediatas:				

<p>----- ---- ----- ---- ----- ----</p>	Acciones Correctivas:
---	-----------------------

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.



**ANEXO N° 50:** Procedimiento de auditoria y verificaciones interna.

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA Y VERIFICACIONES INTERNAS</b>			Versión: 1
				Código: PR-SGI-01
Elaborado por: Julio Reyes	Fecha de elaboración: 11/04/2016	Aprobado por: Meliza Andy	Fecha de aprobación: 12/04/2016	

**1. PROPOSITO**

Establecer las acciones para programar, planificar y ejecutar las auditorías o verificaciones internas como mecanismo de evaluación de la eficacia del Sistema de gestión y en conformidad con los requisitos de las norma.

**2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión Integral de calidad turística del establecimiento.

**3. DEFINICIONES**

3.1 Alcance de la auditoria: extensión y límites de una auditoria.

3.2 Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarla de manera objetiva, con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios.

3.3 Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.

3.4 Criterios de auditoria: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

3.5 Evidencia de la auditoria: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria, los cuales son verificables.

3.6 Hallazgos de la auditoria: Resultados de la evaluación de la evidencia recopilada frente a los criterios planteados.

3.7 Conclusiones de la auditoria: Resultado que proporciona el equipo auditor tras comparar los objetivos contra los hallazgos de la auditoria.

3.8 Competencia: Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

3.9 Equipo auditor: uno o más personas capacitadas que llevan a cabo el proceso con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

3.10 Experto técnico: Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.

3.11 Profesional verificador: Persona con la competencia para llevar a cabo una verificación interna.

3.12 Programa de auditoria: Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

3.13 Plan de auditoria: Descripción de las actividades y de los detalles acordados para el proceso.

#### **4. RESPONSABLES**

Auditor: Para planificar, ejecutar, reportar y dar seguimiento a las auditorías internas.

Presidenta: responsable de implantar y mantener este procedimiento

Profesional verificador: Para planificar, ejecutar, reportar y dar seguimiento a las verificaciones internas.

#### **5. DESARROLLO**

##### **5.1.PROGRAMA Y PLAN DE AUDITORIA/VERIFICACION INTERNA.**

Se programan auditorías o verificaciones anuales a todos los procesos del sistema de gestión. La frecuencia puede ser modificada de acuerdo a:

- a. Estado e importancia del proceso auditado.
- b. Reporte de no conformidades externas o internas.
- c. Dependiendo la incidencia del problema que reporte el cliente al establecimiento.
- d. Resultado de auditorías/verificaciones internas y externas previas.
- e. Cambios significativos en la administración, organización y/o tecnología.
- f. Resultado de la mejora continuas planteadas en los procesos.

El Responsable del SGI elabora y actualiza el plan con al menos:

- Los objetivos de la auditoria
- El criterio de la auditoria y los documentos de referencia.
- El alcance de la auditoria.
- Las fechas y lugares.

##### **5.2.DESIGNACION DEL EQUIPO AUDITOR/VERIFICADOR**

El Gerente selecciona al equipo auditor/verificador con personal propio de la empresa o contrata los servicios externos.

Para ser considerado auditor debe cumplir los siguientes requisitos:

- Tener instrucción superior.
- Aprobar el Curso de Auditores internos correspondientes.
- Ser independientes del proceso a ser auditado para asegurar la imparcialidad y objetividad de la auditoria.

### **5.3 REVISIÓN DE LA DOCUMENTACION**

El auditor/verificador revisa la documentación de los procesos a auditar para determinar la conformidad con el criterio de la auditoria. La documentación puede incluir documentos y registros pertinentes.

#### **5.3.EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA.**

##### 5.3.1 Reunión de apertura.

Se realiza la reunión de apertura, con la asistencia de los responsables. El propósito de esta reunión es:

- Confirmar el Plan.
- Proporcionar un breve resumen de cómo se llevarán a cabo las actividades de auditoria.
- Proporcionar al auditado la oportunidad de realizar preguntas.

##### 5.3.2 Auditoria/Verificación.

El Equipo auditor recopila mediante muestreo la información pertinente para los objetivos, el alcance y el criterio de auditoria/verificación, incluyendo información relacionada con las interrelaciones, actividades y procesos, revisa los hallazgos, acuerda las conclusiones de la auditoria, define recomendaciones cuando sea pertinente.

Aplica la LISTA DE VERIFICACION - FORMA AUTODIAGNOSTICO, la que contiene:

El auditor/verificador evalúa la conformidad de cada requisito haciendo uso de la LISTA DE VERIFICACION - FORMA AUTODIAGNOSTICO en donde anota el puntaje que corresponda, según:

Puntaje	Descripción de la puntuación del hallazgo		
0	NO CONFORME. Incumplimiento total del requisito.		
1	Conceptualizado. Tiene una clara idea de cómo se podría aplicar el requisito en la empresa		
2	Implementación inicial. Ha iniciado la implementación pero aún no pasa del 50%		
3	Implementación avanzada. La implementación está entre un 51 y un 100%		
4	Implementación concluida		
Sin valor	No aplica		
<p><b>5.4. INFORME DE AUDITORIA.</b></p> <p>El Equipo auditor prepara el INFORME DE AUDITORIA / VERIFICACION que incluye al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Equipo auditor</li> <li>- Las fechas y los lugares donde se realizaron las actividades de auditoria</li> <li>- Los resultados</li> <li>- La recomendación</li> </ul> <p><b>5.5. SEGUIMIENTO DE LA AUDITORIA.</b></p> <p>Los hallazgos no conformes indicados en el INFORME DE AUDITORIA / VERIFICACION y en la LISTA DE VERIFICACION - FORMA AUTODIAGNOSTICO dan inicio a las ACCIONES CORRECTIVAS o al establecimiento de un PLAN DE ACCIONES CLAVE para los hallazgos relevantes.</p> <p>El Equipo auditor, el Gerente o Responsable del SGI, verifican la implantación efectiva de las acciones tomadas. Esta verificación puede ser parte de una auditoria posterior.</p> <p><b>6. REGISTROS.</b></p>			
INFORME DE AUDITORIA / VERIFICACION	RE-SGI-11	Carpeta SGI	Responsable SGI

PLAN DE ACCIONES CLAVE		Carpeta SGI	Responsable SGI
ACCIONES CORRECTIVAS	RE-SGI-14	Carpeta SGI	Responsable SGI
LISTA DE VERIFICACION - FORMA AUTODIAGNOSTICO	RE-SGI-18	Carpeta SGI	Responsable SGI

**Realizado por:** Julio Reyes, 2016.

**Fuente:** Herramientas editables del Distintivo “Q”.