



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**ESTUDIO DE BUENAS PRÁCTICAS TURÍSTICAS PARA LA HOSTERÍA
"CABAÑAS BIRD PLANET", UBICADA EN EL BARRIO LOS
GUAYABALES, PARROQUIA MINDO, CANTÓN SAN MIGUEL DE LOS
BANCOS, PROVINCIA DE PICHINCHA.**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Ingeniera en Ecoturismo

Autora:

Miño Escobar Bernarda Alexandra

Director:

Ing. Álvarez Lema Freddy Anaximandro Mgs.

Latacunga - Ecuador

Agosto - 2016

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Bernarda Alexandra Miño Escobar declaro ser autor (a) del presente proyecto de investigación: “Estudio de Buenas Prácticas Turísticas para la Hostería "Cabañas Bird Planet", ubicada en el barrio Los Guayabales, parroquia Mindo, Cantón San Miguel de los Bancos, Provincia de Pichincha”, siendo el Ing. Mgs. Freddy Álvarez director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

.....
Bernarda Alexandra Miño Escobar
C.C. 0503168643

.....
Freddy Anaximandro Álvarez Lema
C.C. 1712930328

CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte **MIÑO ESCOBAR BERNARDA ALEXANDRA**, identificada/o con **C.C. N° 050316864-3**, de estado civil **SOLTERA** y con domicilio en la Urbanización Miño Molina, Av. General Proaño entre las calles La Pinta y Sta. María s/n, a quien en lo sucesivo se denominará **LA CEDENTE**; y, de otra parte, el Ing. MBA. Cristian Fabricio Tinajero Jiménez, en calidad de Rector y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Simón Rodríguez Barrio El Ejido Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **LA CESIONARIA** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA.- LA CEDENTE es una persona natural estudiante de la carrera de **INGENIERÍA EN ECOTURISMO**, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado **PROYECTO DE TITULACIÓN** la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Unidad Académica según las características que a continuación se detallan:

Historial académico.- 11 de abril del 2011 (fecha de inicio), 9 de agosto de 2016 (fecha de finalización).

Aprobación HCA.- (fecha de reunión y autorización para elaboración del tema de investigación).

Tutor.- Ing. Mgs. Freddy Anaximandro Álvarez Lema

Tema: Estudio de Buenas Prácticas Turísticas para la Hostería Cabañas Bird Planet.

CLÁUSULA SEGUNDA.- LA CESIONARIA es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

CLÁUSULA TERCERA.- Por el presente contrato, **LA CEDENTE** autoriza a **EL CESIONARIO** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

CLÁUSULA CUARTA.- OBJETO DEL CONTRATO: Por el presente contrato **LA CEDENTE**, transfiere definitivamente a **EL CESIONARIO** y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

- a) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.
- b) La publicación del trabajo de grado.
- c) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.
- d) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.
- f) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

CLÁUSULA QUINTA.- El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que **EL CESIONARIO** no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido **LA CEDENTE** declara que no existe obligación pendiente a su favor.

CLÁUSULA SEXTA.- El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

CLÁUSULA SÉPTIMA.- CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD.- Por medio del presente contrato, se cede en favor de **EL CESIONARIO**, el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo **LA CEDENTE** podrá utilizarla.

CLÁUSULA OCTAVA.- LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS.- EL CESIONARIO podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de **LA CEDENTE** en forma escrita.

CLÁUSULA NOVENA.- El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en las cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA.- En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

CLÁUSULA UNDÉCIMA.- Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 9 días del mes de Agosto del 2016.

.....

Ing. MBA. Cristian Tinajero Jiménez

EL CEDENTE

EL CESIONARIO

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

“Estudio de buenas prácticas turísticas para la Hostería "Cabañas Bird Planet", ubicada en el Barrio Los Guayabales, Parroquia Mindo, Cantón San Miguel de los Bancos, Provincia de Pichincha”, de Miño Escobar Bernarda Alexandra de la Carrera de Ingeniería en Ecoturismo, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, 9 de Agosto del 2016

El Director

Ing. Mgs. Freddy Anaximandro Álvarez Lema

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales; por cuanto, el o los postulantes: Miño Escobar Bernarda Alexandra con el título de Proyecto de Investigación: "Estudio de Buenas Prácticas Turísticas para la Hostería "Cabañas BirdPlanet", ubicada en el barrio Los Guayabales, parroquia Mindo, Cantón San Miguel de los Bancos, Provincia de Pichincha" han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 9 de Agosto del 2016

Para constancia firman:

Lector 1 (Presidente)
Ing. Mgs. Milton Sampedro
CC: 060263698-7

Lector 2
Lic. Mgs. Diana Vinueza
CC: 171606014-8

Lector 3
Ing. Msc. Andrea Andrade
CC: 171929146-8

AGRADECIMIENTO

A MIS PADRES

A Dios por nunca abandonarme. A mis padres por la fortaleza, la dedicación, la perseverancia, la honestidad y sobre todo por la humildad que han sabido inculcarme a lo largo de mi vida, por eso y mucho más, sin duda, este agradecimiento es para ustedes padres amados, que son el pilar fundamental en este caminar, las palabras se quedan cortas para expresarles todo lo que les debo.

¡Gracias infinitas!

Bernarda Miño Escobar

DEDICATORIA

A MI FAMILIA

Por inculcarme valores y principios que no morirán, en especial, a mi madre querida, gracias por creer en mí, por ser el apoyo constante cuando desmayaba en este caminar, por todas tus palabras de ánimo que las llevaré siempre en mi corazón. Tú eres amor, puro amor.

Con amor y cariño para ti amada madre.

Bernarda Miño Escobar

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES

TÍTULO: “ESTUDIO DE BUENAS PRÁCTICAS TURÍSTICAS PARA LA HOSTERÍA "CABAÑAS BIRD PLANET”

Autor/es: Bernarda Miño Escobar

RESUMEN

El Estudio de Buenas Prácticas Turísticas han permitido recopilar información evaluando las condiciones actuales de la Hostería Bird Planet; con metodologías propuestas como Rainforest Alliance y Distintivo “Q” priorizándose los nudos críticos en cada una de las metodologías mencionadas; la primera metodología se evaluó mediante la herramienta técnica MASTER. Como resultado observa que cumple parcialmente los parámetros evaluados y que por consiguiente se sugieren en algunos para la mejora en todos sus procesos a través de cada ámbito. La segunda metodología por su parte hace énfasis en la calidad turística a través de la gestión empresarial que desempeña hasta el momento Bird Planet, de igual manera se evaluaron los parámetros de calificación arrojando resultados favorables ya que la misma obtuvo la marca “Q” en el año 2015 obteniendo el puesto número 21. Esta evaluación fue la ratificación de su gestión a lo largo de este año (2016); en algunos parámetros debe mejorar por lo que se sugirió varias cosas.

Como resultado de la presente investigación; las buenas prácticas turísticas se logran con la buena gestión administrativa de los procesos, siendo el más importante la organización de la empresa, en la cual deben constar todos los procedimientos que se lleven a cabo dentro de la misma y por consiguiente será el proceso que desencadene en la planeación de los ámbitos inmersos dentro del turismo sostenible y que luego puedan se implementados para minimizar los impactos que produzcan por la actividad turística.

Palabras clave: Turismo Sostenible, Rainforest Alliance, Calidad Turística, Gestión Empresarial.

ABSTRACT

The Study of Good Practices in Tourist collecting information have allowed evaluating current conditions Hosteria Bird Planet; methodologies proposed as Rainforest Alliance and distinctive "Q" prioritizing the critical nodes in each of the methodologies mentioned; the first methodology was assessed using the MASTER technical tool. As a result notes that partially meets the parameters evaluated and therefore suggested in some for improvement in all its processes through each level. The second methodology for its part emphasizes quality tourism through business management played so far Bird Planet, just as rating parameters throwing favorable results were evaluated since it obtained the mark "Q" in the 2015 obtaining the No. 21. This evaluation was the ratification of its management during this year (2016); in some parameters it must improve so many things suggested.

As a result of this investigation; good tourism practices are achieved with good management of processes, the most important organization of the ñ, which must contain all procedures are carried out within the same and therefore will be the process that triggers in planning the areas involved in sustainable tourism and then they can be implemented to minimize the impacts that occur tourism.

Keywords: Sustainable Tourism, Rainforest Alliance, Quality of Tourism, Bussines Management

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	II
CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR	III
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS	VI
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	VII
AGRADECIMIENTO	VIII
DEDICATORIA	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
1. INFORMACIÓN GENERAL	14
1.1 Título del Proyecto:	14
1.2 Tipo de Proyecto	14
1.3 Propósito	14
1.4 Fecha de inicio	15
1.5 Fecha de finalización:	15
1.6 Lugar de ejecución	15
1.7 Unidad Académica que auspicia	15
1.8 Carrera que auspicia	15
1.9 Equipo de Trabajo	16
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	19
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	19
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	20
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	20
6. OBJETIVOS	21
6.1 Objetivo General	21
6.2 Objetivos Específicos	21
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS	22
8.2. Ámbito Económico	24
8.2.1 Gestión de sostenibilidad	25
8.2.2 Gestión de la calidad	25
8.2.3 Gestión administrativa	27
8.2.4 Gestión de seguridad	27
8.3 Ámbito sociocultural	28

8.4	Ámbito ambiental	29
9.1.2.	Tamaño de la muestra	30
9.2.2.	Indicadores según Matriz “Distintivo Q”	32
10.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	34
10.1.	Situación actual del área de estudio	34
10.2.	Matriz de Interrelaciones	36
10.3.	Análisis de la encuestas	38
10.4	Aplicación de las matrices	38
10.4.1.	Matriz Rainforest	38
10.4.2.	Matriz Distintivo Q	38
10.4.3.	Análisis de las dos matrices aplicadas	38
10.4.3.1.	Matriz Rainforest Alliance	39
10.4.3.2.	Matriz Distintivo “Q”	39
10.4.3.3.	Análisis comparativo entre las dos matrices aplicadas	40
10.5.	Taller de concertación comunitaria	41
11.	Manual de Buenas Prácticas Turísticas para la Hostería Bird Planet	42
11.1.	Especificaciones técnicas del Manual de Buenas Prácticas Turísticas para la Hostería Bird Planet	42
11.1.1.	Tipograffas	42
13.	CONCLUSIONES	47
13.1.	Conclusiones	47
13.2	Recomendaciones	47
14.	REFERENCIAS	48
15.	ANEXOS	50

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto:

Estudio de Buenas Prácticas Turísticas para la Hostería "Cabañas BirdPlanet", ubicada en el barrio Los Guayabales, parroquia Mindo, Cantón San Miguel de los Bancos, Provincia de Pichincha.

1.2 Tipo de Proyecto

- | | |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Investigación formativa | <input type="checkbox"/> |
| 2. Investigación Aplicada | <input type="checkbox"/> |
| 3. Investigación Evaluativa | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4. Investigación Experimental | <input type="checkbox"/> |
| 5. Investigación Tecnológica | <input type="checkbox"/> |

- **Investigación Evaluativa**

La presente investigación hará énfasis en la información primaria que permitirá elaborar un manual de buenas prácticas turísticas donde se tenga que trabajar y dar la solución al problema, pues, la propietaria de la Hostería "Bird Planet" asumirá las particulares características para que luego de las predicciones ya hechas se conviertan en el resultado de la investigación.

1.3 Propósito

- | | |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| - Obtener información para plantear proyecto de mayor trascendencia | <input type="checkbox"/> |
| - Dar atención a problemas o necesidades locales | <input checked="" type="checkbox"/> |
| - Establecer relación con otras entidades | <input type="checkbox"/> |
| - Resolver problemas identificados en la universidad | <input type="checkbox"/> |

Los problemas locales hoy en día son notorios pero a través del presente proyecto se buscará mermar los ya existentes en la parroquia de Mindo y para ello se evaluarán ciertos factores que serán medidos mediante la sostenibilidad.

1.4 Fecha de inicio

Diciembre del 2015

1.5 Fecha de finalización:

Agosto del 2016

1.6 Lugar de ejecución:

Hostería Planet Bird, barrio Los Guayabales, parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha, Zona 2.

1.7 Unidad Académica que auspicia

Unidad Académica de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales.

1.8 Carrera que auspicia:

Ingeniería en Ecoturismo.

1.9 Equipo de Trabajo

HOJA DE VIDA

A. DATOS PERSONALES

APELLIDOS: Miño Escobar

NOMBRES: Bernarda Alexandra

ESTADO CIVIL: Soltera

CÉDULA DE CIUDADANÍA: 050316864-3

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: Latacunga, 10 de abril de 1987

DIRECCIÓN: Urbanización Miño Molina, Av. General Proaño, calle La Pinta y Santamaría s/n.

TELEFONO: 032-292920

CELULAR: 0999-245649

B. INSTRUCCIÓN

Nivel de Instrucción	Nombre de la Institución
Primaria	Escuela Elvira Ortega
Secundaria	Colegio Victoria Vascones Cuvi
Tercer Nivel	Universidad Técnica de Cotopaxi
Otros	

C. TALLERES Y CURSOS

- Mesa Redonda “Juventud Siglo XXI, Latacunga 2006.

D. SEMINARIOS Y OTROS

- Primer Foro de Montaña 2014. Las montañas fuente de sabiduría y vida. Duración de 8 horas. Machachi, diciembre de 2014.
- Jornada de Capacitación dirigida a Instituciones Públicas y Privadas. Duración de 40 horas. Latacunga 2014.
- Quinto Seminario Turismo de Aventura. Duración 72 horas. Tulcán 2014.

Apellidos y nombres

Firma

HOJA DE VIDA

A. DATOS PERSONALES

APELLIDOS: ÁLVAREZ LEMA

NOMBRES: FREDDY ANAXIMANDRO

ESTADO CIVIL: Casado

CÉDULA DE CIUDADANÍA: 1712930328

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: Quito, 08 de diciembre de 1976

DIRECCIÓN DOMICILIARIA: Latacunga, Panamericana Sur s/n y Milton Jácome, Conjunto Bolonia Casa # 63

TELÉFONO CONVENCIONAL: (032) 663-451

TELÉFONO CELULAR: 0995-845012

CORREO ELECTRÓNICO: freddy.alvarez@utc.edu.ec - anaxi_mandro@hotmail.com

EN CASO DE EMERGENCIA CONTACTARSE CON: Verónica Aguirre 0983-127784

B. ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS

NIVEL	TÍTULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN EL SENESCYT	CÓDIGO DEL REGISTRO SENESCYT
CUARTO	DIPLOMA SUPERIOR EN AUDITORÍA Y GESTIÓN ENERGÉTICA	09-12-2008	1020-08-684831
	MAGÍSTER EN DESARROLLO HUMANO SOSTENIBLE CON PERSPECTIVA LOCAL	28-07-2010	1020-10-713950
TERCER	INGENIERO EN ECOTURISMO	17-09-2002	1002 -02-206520
	GUÍA PROFESIONAL DE TURISMO	13-08-2010	1002 -10-1010985

C. HISTORIAL PROFESIONAL

UNIDAD ACADÉMICA EN LA QUE LABORA: Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales (CAREN)

CARRERA A LA QUE PERTENECE: Ingeniería en Ecoturismo

ÁREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA: Servicios, Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho

PERÍODO ACADÉMICO DE INGRESO A LA UTC: abril – agosto 2004

FIRMA

- Docente: Carrera Ingeniería Ecoturismo, Universidad Técnica Cotopaxi
- Expositor V Congreso Internacional de Turismo, Hotelería y Ambiente – Universidad Técnica de Cotopaxi –CIDE.2014
- Técnico: “Manejo de cuenca alta de Pastaza”, “Áreas verdes para HOLCIM SA – Latacunga” Segundo Vocal: Honorable Consejo Académico 2010 – 2014
- Coordinador Carrera Ingeniería Ecoturismo 2007 – 2010
- Coordinador Primer –Cuarto y Quinto Ascensos Universitario al volcán Cotopaxi 2011, 2014 y 2015 respectivamente
- Técnico de campo: “Diseño: Sendero interpretativo ruta Quilotoa – Chugchilán” y “Plan Manejo Turístico Asociación San Ruiz Winkunto, cantón Sigchos
- Facilitador cursos guías naturalistas y nativos Ministerios Turismo y Ambiente: Latacunga, La Maná, Pujilí 2013-2014

1.10 Área de conocimiento

Servicios, Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho

1.11 Línea de Investigación

Turismo Sustentable

1.12 Sub-línea de investigación

Gestión de recursos naturales

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El turismo es una parte esencial de la economía de las comunidades rurales. Tiene la capacidad para crear oportunidades de empleo en estas zonas. Además, debido a su naturaleza, los empleos creados en los proyectos de turismo local no son susceptibles de relocalización a otras zonas.

Los principios del turismo sostenible pueden traducirse en prácticas de gestión, que son aplicables para todo tipo de empresas en cualquier destino turístico. Estos principios tienen como propósito minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios de la actividad turística en el entorno sociocultural, ambiental y empresarial.

Esta guía que se elaborará para la empresa turística “Hostería BirdPlanet”, denominada "Manual de Buenas prácticas turísticas", servirá como herramienta que le permitirá al dueño de la hostería adoptar prácticas de gestión sostenible de manera sencilla y efectiva, tomando en cuenta las observaciones que se hagan en la presente investigación.

La mencionada hostería se encuentra ubicada en la parroquia de Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, siendo esta parroquia la principal atracción para los amantes del ecoturismo y de los deportes de aventura.

Palabras clave: turismo, sostenibilidad, principios, buenas prácticas.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El Bosque Protector Mindo – Nambillo, es un refugio de vida silvestre de 19200 hectáreas de una excepcional flora, fauna y riqueza botánica, única en variedad de especies, consideradas vitales para el desarrollo del turismo ecológico compatible con los objetivos de conservación del ambiente.

Mindo es una de las principales atracciones del turismo ecológico provincial, localizado en el cantón San Miguel de Los Bancos. Parte de las actividades de la población se relaciona con el área turística de este ecosistema natural, aprovechando de los recursos de forma sustentable.

Cuenta con infraestructura hotelera lo que hace que el lugar le brinde al turista el servicio demandado por él; satisfaciendo así sus necesidades y se sienta como estar en casa; es por ello que en el presente estudio se quiere evidenciar si en la Hostería Bird Planet se está o no aplicando las buenas prácticas para contribuir con el turismo sostenible y de esta manera dar alternativas de manejo adecuado de sus recursos y como puede contribuir la empresa para lograr la sostenibilidad y así garantizar el uso de los recursos para futuras generaciones.

Además, contribuir con la información que ayude a la empresa a manejarse en base a prácticas empresariales adecuadas, al uso adecuado de los recursos ambientales, y el respeto hacia la cultura local donde se encuentran, con lo que se obtendrán resultados no solo económicos para la empresa sino el maximizar los beneficios sociales y económicos a la comunidad local, al ambiente minimizando los impactos negativos que esta podría generar.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Los beneficiarios directos del proyecto serán sin duda los dueños de la Hostería Bird Planet siendo así tres personas mientras que los beneficiarios indirectos son los turistas nacionales en su gran mayoría aproximadamente 496 turistas. “Registro de Huéspedes de la Hostería Bird Planet 2015” (Ver Anexo 1).

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La parroquia de Mindo se ha constituido como un atractivo turístico gracias a la gran biodiversidad de flora y fauna por lo cual ha logrado formar parte de los miles de recorridos turísticos que posee el Ecuador, incentivando así al desarrollo turístico gracias a la afluencia de turistas que acuden a visitar desde todas partes del mundo dicho atractivo natural.

El problema radica en que no todos los establecimientos hoteleros ubicados dentro de esta parroquia cuentan con normas de calidad que ayuden a conservar el ambiente y que promuevan a la conservación de los recursos naturales, además que dichos establecimientos no hacen énfasis en los principios básicos de la sostenibilidad.

Otra problemática que es evidente dentro de esta zona de gran afluencia turística es la falta de control sobre el manejo adecuado de los desechos orgánicos e inorgánicos que las empresas pequeñas ubicadas en este sector ocasionan por los servicios ofertados, todo esto se origina en la falta de conocimientos que los pobladores tienen sobre a las normas y mecanismos que se deben tener en cuenta a la hora de brindar un servicio turístico.

Con estos antecedentes, se pretende a través de la presente investigación, demostrar como la implementación del manual de buenas prácticas turísticas en la Hostería Bird Planet, contribuirá de manera sostenible al desarrollo turístico, el cual favorecerá a la preservación del entorno con la participación activa de los actores principales, entre ellos los turistas nacionales, en su gran mayoría.

6. OBJETIVOS

6.1 Objetivo General

Constatar si la Hostería Bird Planet cumple con los principios básicos de la sostenibilidad mediante un estudio de buenas prácticas turísticas.

6.2 Objetivos Específicos

Determinar la situación actual del área de estudio mediante un diagnóstico de campo que identifique los factores internos y externos.

Verificar el nivel de cumplimiento de la empresa mediante la aplicación metodologías técnicas para la posterior evaluación de los estándares de calidad.

Elaborar el manual de Buenas Prácticas Turísticas de Bird Planet optimizando así los recursos de la empresa.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

	Actividad	Resultado de la actividad	Descripción de la metodología por actividad
Determinar la situación actual del área de estudio mediante un diagnóstico de campo que identifique los factores internos y externos.	Levantamiento de los procesos de gestión administración y operación. Análisis de interrelaciones	Línea base de la investigación Matriz FODA	Recolección y sistematización de información: revisión bibliográfica Levantamiento y documentación de los procesos in situ Análisis comparativo de los procesos de gestión, determinando las interrelaciones existentes.
Verificar el nivel de cumplimiento de la empresa mediante la aplicación metodologías técnicas para la posterior evaluación de los estándares de calidad.	Identificación de los principales elementos del estudio de buenas prácticas turísticas y gestión sostenible. Sociabilización de los parámetros e indicadores de buenas prácticas turísticas y desarrollo sostenible.	Estándares para las buenas prácticas y mejora del desempeño de la actividad turística sostenible. Taller de concertación comunitario.	Levantamiento de encuestas in situ: empleados y actores locales vinculados a la gestión del turismo en Mindo Tejido social: matriz de involucrados.
Elaborar el manual de Buenas Prácticas Turísticas de Bird Planet optimizando así los recursos de la empresa.	Estructura, diseño y resultados.	Manual de Buenas Prácticas Turísticas de Bird Planet.	Documentación, sistematización y presentación de la información, resultados, conclusiones y recomendaciones.

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

8.1. Turismo Sostenible

En los países que se encuentran en vías de desarrollo, el turismo puede ser más lucrativo que las industrias ganaderas, agrícolas y textiles o de otro tipo; sin embargo, si la industria turística no se regula adecuadamente puede generar un impacto negativo en el ambiente natural y la cultura local. Día a día se observan casos que muestran esta situación, un claro ejemplo es la construcción extensiva de hoteles que dañan la vegetación de un sitio y le resta atractivo al paisaje; además los turistas producen desechos plásticos y el comportamiento y la reproducción de los organismos silvestres se alteran, entre otros. La naturaleza tiene sus límites y cuando se llegan a deteriorar las atracciones de un sitio por su uso inadecuado, el destino turístico decae.

La creciente conciencia ambiental y social en los viajeros de hoy se debe considerar en los planes de acción de los empresarios turísticos; por ende, éstos deben adoptar prácticas amigables con el ambiente.

Una actividad sostenible será aquella cuyos “impactos económicos, sociales y ambientales permitan complacer las necesidades del presente sin limitar la habilidad de satisfacerlas” (Bruntland, Nuestro Futuro Común, 1987), con el mismo grado de plenitud y disfrute en el futuro; un desarrollo sostenible o la sostenibilidad se alcanza cuando atendemos en forma balanceada tres principios básicos que son: económico, ambiental y socio-cultural.

Lo mencionado anteriormente es relevante para mantener una verdadera armonía entre el hombre y el ambiente pues así lo contempla la Constitución de la República del Ecuador (2008) siendo la única que le da derechos a la naturaleza por lo cual es importante para el presente proyecto de investigación generar un turismo responsable que se evidencia en el Art. 86, en los literales 1 y 2 a la preservación y prevención del medio ambiente pues sin estas dos premisas no existiera turismo sostenible. Asimismo el Plan Nacional del Buen Vivir (2013) en su objetivo 8 plantea: Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global, de esta manera el proyecto será el punto de partida para que las empresas prestadoras de servicios turísticos promuevan entre ellos un turismo apegado al ambiente bajo criterios de sostenibilidad, calidad turística y gestión empresarial.

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT, Documentos básicos) establecido en el Informe Anual (2014) manifiesta que una de sus prioridades es: Apoyar políticas y prácticas de turismo sostenible: políticas que hagan un uso óptimo de los recursos ambientales, que respeten la autenticidad sociocultural de las comunidades receptoras y que proporcionen

beneficios económicos para todos. Estas características hacen al turismo sostenible una estrategia de desarrollo económico local, por un lado supone una gran oportunidad en algunas zonas en las que no existen otras alternativas de actividad económica.

A su vez como parte del sector de servicios ofrece más oportunidades para el surgimiento de empresas locales (Icona, 2002). Bajo esta acepción existen un sinnúmero de empresas emprendedoras que el concepto general es generar fuentes de ingresos tanto para ellos como para las comunidades locales (Galarza, 2008). De eso precisamente tratan las Buenas Prácticas Turísticas, de cumplir con una buena gestión del turismo pues estas garantizarán la sostenibilidad de los recursos de los que depende. Las Buenas Prácticas deben garantizar que se está produciendo en el menor impacto posible, que se mejora la calidad del producto turístico, así como su imagen frente al cliente y que se hace más eficiente el desarrollo empresarial y, por ende, su desempeño socioeconómico (SNV, Rainforest. Alliance, Counterpart. International, 2010).

Los beneficios de la implementación de las buenas prácticas en las empresas y comunidades hospederas no solamente van a beneficiar a la persona, negocio, empresa, destino o cualquier operación que las implemente de forma directa. El objetivo de su implementación es beneficiar al ambiente, la cultura y tradición local y además a la economía.

En el campo turístico, los beneficios pueden llegar a cientos de miles de personas si es bien manejado, por lo que las buenas prácticas son un apoyo para alcanzar la sostenibilidad del turismo. (Nielson, 2012). Esta tendencia del turismo denominada turismo Sostenible, es también respaldada por la UNESCO, quién argumenta que: "el desarrollo del turismo sostenible debe ser ecológicamente sostenible a largo plazo, económicamente viable, así como éticamente y socialmente equitativo (BRESCE, 2009) y para ello el Manual de Buenas Prácticas Turísticas de Rainforest Alliance (2010) hace mención en los tres ejes principales.

8.2. Ámbito Económico

La actividad se desarrolla con base en prácticas empresariales adecuadas las cuales aseguran el crecimiento y mantenimiento de la empresa en el tiempo con lo cual se beneficia a los propietarios, empleados y vecinos de la comunidad donde se desarrolla el negocio. Para ello se deben tomar en cuenta aspectos importantes como:

8.2.1 Gestión de sostenibilidad

Dentro del ámbito empresarial toma en cuenta aspectos importantes que deben aplicarse en la organización, en este aspecto deben desarrollar esquemas de gestión que permitan alcanzar los objetivos de sostenibilidad que se definan, ya que únicamente las organizaciones que implementan prácticas adecuadas de administración, aseguran el éxito de sus objetivos.

La responsabilidad social de las empresas deberían estar inmerso en el reto global de superar una forma de hacer las cosas que no puede sostenerse dentro de los recursos existentes en el planeta y que genera unos impactos con graves consecuencias tanto sociales como ambientales (Ripa, 2013).

Por consiguiente, en todas las empresas las políticas empresariales ayudan a manejar la empresa de manera ordenada y estructurada, donde se establezca el compromiso de la empresa en satisfacer las necesidades, requerimientos y deseos de los clientes, compromiso de la empresa y sus trabajadores por medio de la protección del medio ambiente, reglas y normas de comportamiento de la empresa y sus trabajadores, con la sociedad y con la comunidad en donde se encuentra (Santander 2008). Todo lo anterior se complementa con una adecuada planificación ya que esto permite definir a donde la empresa quiere llegar y como lo va a cumplir.

8.2.2 Gestión de la calidad

Otro de los aspectos tomados en cuenta en el aspecto empresarial es la gestión de calidad en donde se analizan los siguientes puntos: procesos y procedimientos, administración y dirección, suministros y proveedores, monitoreo y acciones correctivas.

La obtención de la calidad deseada requiere del compromiso y la participación de todos los miembros de la empresa, pero la responsabilidad de la gestión recae en la alta dirección de la empresa porque son ellos quienes dotan de todos los recursos que el personal requiere para obtener productos y servicios de calidad.

La gestión de calidad permite integrar la rentabilidad y la sostenibilidad en la empresa, con la adecuada administración empresarial, es decir, permite organizar la empresa y a su personal hacia la obtención de servicios y productos de calidad. (Rainforest Aliance 2005).

Los procesos son las herramientas que nos permiten definir claramente cómo se realizan las distintas acciones en la empresa (Welsch, G.A. 2005). En este contexto los procedimientos consisten en la descripción de actividades puntuales y específicas que deben seguirse en la

realización de las funciones de cada área de la empresa. Estos permiten conocer y controlar el funcionamiento interno de cada área de la empresa, da una descripción exacta de las tareas, requerimientos y responsabilidades para la ejecución de las acciones empresariales, con esto se trata de inducir al personal a puestos o acciones nuevas, optimizando la capacitación del personal, pues describen detalladamente las actividades de cada puesto.

Al describir las actividades que va a desempeñar el personal de la empresa se está contribuyendo a la adecuada ubicación del mismo ya que de esta manera se conoce que va a realizar en el departamento correspondiente y quienes son las personas idóneas para desempeñarlas.

En este contexto en Ecuador se están desarrollando varias campañas para que cada empresa obtenga su sello de calidad a través del distintivo “Q”. Quito Turismo es el encargado del desarrollo y la promoción turística del Distrito Metropolitano de Quito, en alianza con los actores públicos y privados que conforman el Sistema turístico, en beneficio del visitante local, nacional y extranjero, promoviendo mejores prácticas de calidad, sostenibilidad e innovación.

El Plan de Desarrollo Turístico Estratégico para la ciudad de Quito denominado “Plan Q”, es una herramienta de planificación turística, que incluye el programa de fortalecimiento a la calidad turística a través de la entrega de un reconocimiento a los establecimientos turísticos denominado “Distintivo Q”, cuya referencia es la palabra en latín “QUALITAS” que significa “CALIDAD”

El “Distintivo Q” busca diferenciar y reconocer los esfuerzos realizados por todos aquellos empresarios del Distrito Metropolitano de Quito, o de otras zonas del país que realicen actividades turísticas diferenciadas en la calidad de su oferta, promoviendo la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible y el mejoramiento de los conocimientos y habilidades del personal que labora en los establecimientos turísticos.

A través de esta iniciativa, se pretende que Quito sea un referente para el país, y que mediante el mejoramiento de los servicios turísticos y las prácticas de gestión empresarial de los establecimientos turísticos, constituya una garantía al visitante y consiga un posicionamiento preferencial en el mercado.

Finalmente, entre los indicadores que se evalúan se encuentra específicamente alojamiento y este a su vez tiene cuatro ítems que son:

- Gestión administrativa
- Responsabilidad social empresarial

- Infraestructura y equipamiento
- Calidad de servicio y servicio al cliente.

Estos cuatro ítems son calificados bajo los parámetros de C (califica), NC (no califica), NA (no aplica), de acuerdo a ello pasaran por algunos filtros y así podrán obtener el distintivo “Q”.

8.2.3 Gestión administrativa

Para lograr el cumplimiento de lo anteriormente expuesto es indispensable una adecuada administración de toda la organización, lo cual ayuda a que exista una planificación enfocada siempre al cumplimiento de los objetivos.

Idalberto Chiavenato (2004) manifiesta lo siguiente: el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales. Entonces la administración se lo define como un proceso que permite lograr eficientemente el cumplimiento de los objetivos de la organización, a través de coordinar todos los recursos y con la colaboración del factor humano. Para complementar acerca de lo importante que es una adecuada administración en una organización la Rainforest Alliance (2005) explica que:

La administración permite la organización de las empresas y gestiona los recursos, procesos y resultados de sus actividades, para esto se menciona en la guía que se debe: coordinar sistemáticamente los recursos de la empresa, mediante la planificación, definición de objetivos y metas, y gestione en función de la calidad y de la sostenibilidad, desarrollar un Plan de Trabajo para cada área, departamento y puesto de la empresa. Para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización es indispensable que cada área cuente con los recursos necesarios en esto se hace referencia a los suministros que es la materia prima que cada uno requiere para la ejecución de las actividades, así como también el contar con proveedores que doten de una materia prima en óptimas condiciones. La relación entre proveedores-empresa y la empresa con los clientes deben estar enfocados al cumplimiento de los intereses y necesidades de cada uno.

8.2.4 Gestión de seguridad

Dentro de una empresa se debe manejar un programa de seguridad, el cual este enfocado tanto a sus integrantes como son los empleados, así como también sus clientes, para de esta manera minimizar los riesgos de accidentes y brindar la seguridad que necesitan los empleados para

desempeñar su trabajo, así como los clientes para que sientan la seguridad que se requiere al hacer uso de las instalaciones de un establecimiento hotelero.

Un programa de gestión de seguridad tiene como propósito minimizar los riesgos, los accidentes e incidentes y las enfermedades, en todas las acciones y servicios empresariales. Establecer este programa es responsabilidad de la empresa y sus trabajadores, en resguardo de la integridad de todos, bajo los conceptos de sostenibilidad (Rainforest Aliance 2005). La seguridad es uno de los aspectos que más influyen en la decisión de compra de servicios turísticos, también la seguridad sanitaria en las operaciones y actividades turísticas es muy importante y la disminución de riesgos de actos delictivos y atención de emergencias.

8.3 Ámbito sociocultural

Otro de los puntos que se trata dentro de la sostenibilidad es el ámbito sociocultural, es uno de los puntos primordiales ya que toda planificación y gestión direccionada hacia el turismo sostenible, debe estar enfocada también al beneficio de aquellas comunidades que se encuentren alrededor del establecimiento, esto se lo puede lograr mediante acciones que el establecimiento puede realizaren beneficio de la comunidad.

El sector del turismo, a escala mundial, ocupa el cuarto lugar referente al volumen de exportaciones, después de los combustibles, los productos químicos y alimentos, pero en particular por delante de productos de automoción, generando más de 1.5 billones de dólares de los EE.UU. al año en exportaciones (OMT 2014).

En este aspecto la guía menciona que la empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad con varias acciones que surgen desde la empresa para hacer realidad su contribución al desarrollo local, para esto la empresa debe definir una política clara y precisa como eje de desarrollo empresarial, que fomente el respeto y contribución a la cultura local. El turismo, cada vez más frecuentemente, busca fortalecer comunidades y negocios para que unidos trabajen en revitalizar la economía local.

La operación turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales con el respeto y la convivencia son factores claves para alcanzar el desarrollo sostenible de una región. La empresa debe elaborar una política de contratación de personal que promueva la equidad de género, étnica, incorporación de personas con capacidades especiales, entre otras, desde la perspectiva cultural de la localidad donde trabaja. Es indispensable respetar todos los aspectos legales que conlleva la contratación de personal.

La relación entre la empresa turística y la comunidad debe estar encaminada hacia la conservación del ambiente ya que solo trabajando en conjunto se puede lograr el éxito de lo propuesto en lo que se refiere a la sostenibilidad.

8.4 Ámbito ambiental

Un turismo sostenible tiene que colaborar en la protección y conservación del medio ambiente en el que se desarrolla porque depende de él (Manual de Turismo Sostenible 2004). De esta manera se quiere lograr la concienciación del uso correcto de los recursos naturales que se poseen para el mantenimiento y uso de los mismos para futuras generaciones.

En el ámbito ambiental la guía Buenas Practica para el Turismo Sostenible es una herramienta para quienes buscan obtener la certificación turística, para garantizarles a los viajeros que su empresa implementa buenas prácticas ambientales y sociales.

En el campo turístico, toda empresa debe hacer modificaciones necesarias para reducir la producción de gases de efecto invernadero, así como preparar su empresa para enfrentar emergencias que sean producto directo o indirecto del calentamiento global.

Si una de las principales preocupaciones de los ambientalistas es la escasez de ciertos recursos, como, por ejemplo, el agua potable, el turismo se presenta en la actualidad como un gran consumista. De hecho, se calcula que un turista gasta siete veces más agua que un habitante del lugar, lo que supone un derroche considerable (Manual de Turismo Sostenible 2004).

Toda empresa que inicie una actividad económica está expuesta al uso de recursos que podrían causar contaminación, pero la implementación de normas podrá reducir el impacto que este puede ocasionar.

Los desechos se deben tratar y disponer en forma adecuada. Existe una serie de acciones que ayudan a reducir el problema de los residuos sólidos; por ejemplo, las denominadas “3Rs”, a saber: reducir, reutilizar y reciclar.

La educación ambiental es considerada como un medio de adquisición de aptitudes y actitudes para construir una nueva de forma de ver y actuar en el mundo que nos rodea (Rose, 2010). Es precisamente en este contexto que la misma está en nosotros para aplicar todas las normas establecidas desde nuestros hogares.

Es importante mencionar que el Ministerio del Ambiente es la institución que se encarga de establecer las políticas ambientales, se encarga de planificar la prevención, el control y la evaluación de la gestión ambiental.

9. METODOLOGÍAS

Para la presente investigación se han definido las siguientes metodologías:

9.1. La recolección y sistematización de la información de la línea base de la investigación se lo hará a través de un cuadro resumen para sintetizarla de manera concreta y precisa, mientras que el análisis de interrelaciones se lo hará a través de la Matriz FODA, se realizó este análisis que permitió observar elementos internos de la empresa que son controlables, y a partir de ello establecer fortalezas que deben utilizarse y debilidades que deben eliminarse; también se observaron los factores externos no controlables que permitieron establecer oportunidades que conviene aprovecharse y amenazas que deben sortearse.

9.1.1. Encuesta

El objetivo de la presente encuesta es conocer la percepción de las empresas, instituciones, personas y comunidad sobre el desarrollo sostenible y las buenas prácticas de los servicios y operaciones turísticas de la parroquia de Mindo. Su valoración será muy útil y contribuirá en el proyecto de investigación pre-profesional. Muchas gracias por su tiempo brindado y colaboración. **Marque con una X la opción adecuada** (Ver Anexo 2).

9.1.2. Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra se determinó de acuerdo a la población que tiene Mindo, posteriormente se encuestó a los prestadores de servicios que están registrados en catastro parroquial. (Ver Anexo 3).

9.1.3. Cálculo de la muestra

El cálculo de la muestra se determinó mediante la siguiente fórmula (Ver Anexo 4).

9.2. Los estándares para las buenas prácticas turísticas serán medidos mediante las matrices del Rainforest Alliance y Distintivo “Q”, para lo cual fue necesario realizar la encuesta respectiva a los gestores (empleados de la Hostería Bird Planet y los demás actores) del Turismo en Mindo mientras que el taller de concertación comunitaria se lo realizó a través de la matriz de involucrados.

9.2.1. Indicadores según matriz Rainforest Alliance

a) Identificación de nudos críticos

La identificación de nudos críticos se realizó mediante la aplicación de la herramienta técnica “máster”, proporcionada por Rainforest Alliance (2008), y corresponde a los criterios y estándares de calidad establecidos en la norma que alcanzaron una valoración de no cumplimiento o de cumplimiento parcial.

b) Priorización de nudos críticos

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

Tabla No. 1: Valores para priorización de nudos críticos

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

Fuente: Rainforest Alliance. Herramienta MASTER

c) 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.

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.

iii. Duración

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

d) 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.

9.2.2. Indicadores según Matriz “Distintivo Q”

El distintivo “Q” es un reconocimiento a aquellos establecimientos turísticos que han “implementado sistemas de gestión sostenible y calidad contando con un equipo humano preparado que permiten elevar la calidad de la oferta turística del DMQ. Actualmente existen 278 establecimientos con marca de “Q” (Calidad Turística) ubicándose 12 en la parroquia de Mindo (Ver Anexo 5).

a) Identificación de los parámetros

La identificación de los parámetros se los realizó de acuerdo a los ámbitos que se presentan en la normativa del año 2015 y que corresponden a los criterios de gestión sostenible y calidad turística.

b) Valoración de los parámetros

Para la valoración de los parámetros se planteó una tabla de valores dependiendo del grado cumplimiento, con los siguientes valores:

Tabla No. 4: Valoración de los parámetros

Valor	Grado de cumplimiento
3	Cumple
2	No cumple
1	No aplica

Elaborado por: Bernarda Miño Escobar

c) Criterio de valoración

i. Cumple

Se refiere a los parámetros que cumplen con todos los estándares de calidad y gestión sostenible.

ii. No cumple

Se refiere a aquellos parámetros que literalmente cumple.

iii. No aplica

Se refiere a aquellos parámetros que no pone énfasis en aplicarlos y que deja de lado no dejando de ser importante.

9.3. La documentación, sistematización y presentación de los resultados se lo realizó a través del Manual de Buenas Prácticas Turísticas con la información recabada en el proceso de la recolección de información.

10. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La presente investigación es el resultado de la recolección y sistematización de información mediante el levantamiento y documentación del proceso in situ, precedido de información primaria para posteriormente cotejar y establecer un compendio de resultados que finalmente será el resultado final de la investigación.

10.1. Situación actual del área de estudio

MINDO	
Ubicación	Está ubicada a 70 Km de Quito, al Noroccidente de la Provincia de Pichincha y está emplazada en un gran valle subtropical.
Población	3.842 habitantes
Población Económicamente Activa	Se encuentra ocupada predominantemente en actividades de Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca con 27,48%, Actividades de alojamiento y servicio de comidas con 17,31% y Actividades de servicios administrativos y de apoyo con un 13,18% (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Mindo 2012-2025).
Altitud	Desde los 1.180, hasta los 4.780 mts.
Clima	Es cálido húmedo registrándose una humedad media atmosférica de 91% a 94% con temperaturas que varían desde una mínima de 16°C hasta una temperatura máxima de 26.8°C.
Flora	Helechos, bromelias y orquídeas. Aún es posible encontrar dentro de la vegetación arbórea, especies como: “cedro, tangaré, canelo blanco, matapalo, carachacoco, colorado, arrayán rojo, arrayán lacre, cedrillo, copal, motilón y olivo (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Mindo 2012-2025).
Fauna	Perdiz, águila pescadora, gallo de la peña, pájaro paraguas, pájaro sol, pava de monte, yumbo, tucán de pico laminado, tucán de chocó, arasarí de pico pálido, saltarín con alas de garrote, urraquita, tangará con clorofonia, tangara verde reluciente, loros, búho chillón (Ridgely, R.S., & P.J. Greenfield. 2006).
Sistema Hidrográfico	Río Blanco y Rio Guayllabamba, conformadas por las micro cuencas de los Ríos Mindo, Nambillo y Cinto.

Patrimonio Natural	Mindo es calificada como uno de los 5 puntos calientes en biodiversidad y de prioridad de conservación más alta en el ámbito regional, constituyéndose en el área de mayor endemismo de flora y de avifauna del mundo (Mintur).
---------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

BIRD PLANET PROCESOS			
GESTIÓN	a. Misión	Ser una empresa de calidad, para prestar servicios óptimos a turistas nacionales y extranjeros en el área turística – hotelera.	
	b. Visión	La empresa se ve en un futuro conformada por un personal capacitado en el área turística y hotelera, para brindar servicios de alta calidad a turistas nacionales y extranjeros.	
	c. Equipamiento de cabañas	*Cabañas para alojamiento. *Cocina - Restaurante *Salón de recepciones *Otras instalaciones	(Ver Anexo 6)
ADMINISTRACIÓN	a. Organización	*Representante Legal *Administradora	Contador externo y un camarero polivalente ocasional.
	b. Gestión	Personal	Sr. o Sra. de mantenimiento de cabañas ocasionales.
	c. Herramientas Administrativas	*Horarios	8:00 am – 7:00 pm.
		*Cuenta con un organigrama	(Ver Anexo 7)

	d. Oferta	establecido El producto hotelero lo hace llegar a las diferentes agencias de viajes con las cuales tiene convenios; al público directo sobre todo a grupos familiares.	
OPERACIÓN	a. Precios	Los precios van desde \$15 p/pax de lunes a miércoles, fines de semana y feriados el precio es \$25 incluidos sólo el uso de las otras instalaciones.	
	b. Acceso a mercados	Cuenta una página social en Facebook, Instagram y twitter.	
	c. Segmentación de mercado	Turista Nacional	Constituyen el mayor segmento, conformado por turistas provenientes de la ciudad de Quito.
		Turista Extranjero	Este segmento es mínimo.

10.2. Matriz de Interrelaciones

Mediante la aplicación de la matriz de interrelaciones se han identificado alternativas de solución a través de las estrategias y que las mismas se convertirán en alternativas de solución para que la empresa mejore en sus procesos administrativos, entre otros. Finalmente, el beneficio de llenar esta matriz de relaciones, es que la empresa hará hincapié en las características de control del producto final y así cubrir adecuadamente los requerimientos o expectativas del consumidor.

<p style="text-align: center;">Factores Internos</p>	<p style="text-align: center;">Lista de Fortalezas</p> <p>F1: La empresa funciona bajo los permisos legales correspondientes.</p> <p>F2: El personal es capacitado constantemente. F3: Se utilizan suministros amigables con el ambiente en la medida que sea posible adquirirlos.</p> <p>F4: Cuenta con un mecanismo para recibir evaluaciones, quejas y comentarios de los clientes.</p>	<p style="text-align: center;">Lista de Debilidades</p> <p>D1: Posee señal de internet en zonas específicas.</p> <p>D2: No cuentan con televisiones en ninguna de las cabañas.</p> <p>D3: Los desechos orgánicos no son tratados adecuadamente.</p> <p>D4: No existe un tratamiento para las aguas servidas y jabonosas.</p>
<p style="text-align: center;">Factores Externos</p> <p style="text-align: center;">Lista de Oportunidades</p> <p>O1: Turismo ecológico en boga.</p> <p>O2: Alianzas estratégicas con otros lodges para apoyo en la operación y logística.</p> <p>O3: Cuenta con alianzas estratégicas con instituciones educativas.</p> <p>O4: Capacitaciones, seminarios y talleres que ofrecen las diversas instituciones gubernamentales y ONG's.</p>	<p style="text-align: center;">FO</p> <p>1. Fortalecer las alianzas para el bien común de los involucrados. F1- O2</p> <p>2. Mejorar el desempeño laboral a través de la capacitación al personal. F2-O4</p> <p>3. Divulgar por redes sociales las promociones y ofertas con que cuenta la hostería y Mindo. F4-O1</p> <p>4. Revisión de los procesos operativos. F3-O3</p>	<p style="text-align: center;">DO</p> <p>1. Fortalecer los programas de capacitación para el personal e inmiscuirlos en las diferentes ferias de turismo que se presenten. D1-D4; O1-O4</p>
<p style="text-align: center;">Lista de Amenazas</p> <p>A1: Los factores naturales, como el invierno provoca que el polvo sea recurrente en la entrada de la hostería.</p> <p>A2: El turismo se está convirtiendo en un monopolio dentro de la Parroquia.</p> <p>A3: En casos de emergencia los mecanismos de socorro tardan en llegar.</p> <p>A4: Alta competencia ya que está rodeado por varios establecimientos con similar oferta.</p>	<p style="text-align: center;">FA</p> <p>1. Reactivar la Cámara de Turismo de Mindo para que todos los actores pertenezcan a la misma. F1-F4;A1-A4</p>	<p style="text-align: center;">DA</p> <p>1. Revisión del modelo turístico ecológico de acuerdo a las necesidades existentes. D1-D4;A1-A4</p>

10.3. Análisis de la encuestas

Que los factores positivos son los resultantes de la actividad turística que se realiza en Mindo considerándose así como Destino Sostenible para ello los recursos relevantes son los turísticos por cuanto ofrecen pues sus cascadas, ríos, montañas y sobre todo los deportes de aventura son demandados por un sinnúmero de turistas.

Los prestadores de servicios tienen a su disposición recurrir a la certificación turística con marca “Q” pero para ello deben cumplir con ciertos requisitos que indica la marca, sin embargo, en la actividad realizada se constató que se les hace difícil cumplir con las obligaciones administrativas de cada una de sus empresas ya sea por inexperiencia o por no invertir en personal apropiado para realizar las diferentes funciones a desempeñar.

Finalmente las buenas prácticas de turismo sostenible van de la mano con la calidad turística, el primero que busca la armonía entre los tres principios básicos (ambiental, empresarial y socio-cultural) y el segundo que busca la calidad mediante la gestión empresarial, pues de esta manera se busca mermar los cambios constantes que produce la acción del hombre sobre recursos naturales (Ver Anexos 8 – 10).

10.4 Aplicación de las matrices

10.4.1. Matriz Rainforest

Aplicación de las matrices (Ver Anexo 11 – 13).

10.4.2. Matriz Distintivo Q

Aplicación de las matrices (Ver Anexo 14 – 17).

10.4.3. Análisis de las dos matrices aplicadas

10.4.3.1. Matriz Rainforest Alliance

AMBITOS									
Empresarial			Socio-Cultural			Ambiental			
Resultados			Resultados			Resultados			
Cumple	Cumple parcial	No cumple	Cumple	Cumple parcial	No cumple	Cumple	Cumple parcial	No cumple	
0	12	4	0	3	2	1	13	5	
	Calificación			Calificación			Calificación		
	16			5			19		
			Resultado General						
			Cumple	Cumple parcial	No cumple	Calificación			
			16	28	11	55			
			29%	51%	20%	45%			

10.4.3.2. Matriz Distintivo “Q”

AMBITOS											
Gestión Administrativa			Responsabilidad Social Empresarial			Infraestructura y Equipamiento			Calidad de servicio y atención al cliente		
Resultados			Resultados			Resultados			Resultados		
Cumple	No cumple	No aplica	Cumple	No cumple	No aplica	Cumple	No cumple	No aplica	Cumple	No cumple	No Aplica
9	5	0	7	2	7	21	4	8	18	6	6
	Calificación			Calificación			Calificación			Calificación	
	14			16			33			30	
			Resultado General								
			Cumple	No cumple	No aplica	Calificación					
			55	17	21	93					
			59%	18%	23%	85%					

10. 4.3.3. Análisis comparativo entre las dos matrices aplicadas

Rainforest Alliance obtiene la siguiente calificación:

Al 2016 Bird Planet, en el ámbito empresarial obtiene una calificación de 16 puntos, esto se debe a que varias de las acciones realizadas por parte de la administradora no manejan adecuadamente los debidos procesos y no tiene herramientas de registro que respalde su trabajo.

En el ámbito socio-cultural alcanza 5 puntos, lo cual se debe a que varios de los procesos que se llevan a cabo no son de mayor importancia para las dueñas de la Hostería Bird Planet.

En el ámbito ambiental alcanza 19, esto se debe a la poca preocupación que se le da a los temas ambientales, por ejemplo, no hacen énfasis en colocar botes de basura donde se la separa, existe sí, pero en el área de la cocina no.

Finalmente, el resultado general es de 55 puntos que equivale al 45%, lo que quiere decir que cumple parcialmente los estándares de calificación.

Distintivo “Q” obtiene la siguiente calificación:

En el ámbito de gestión administrativa obtiene una calificación de 14 puntos, el resultado parcial es similar al de la matriz de R.A. (Rainforest Alliance) y es porque no existe una buena administración y eso desencadena que los demás procesos se vean afectados.

En el ámbito de responsabilidad social empresarial obtiene una calificación de 16 puntos, es aquí donde tiene varias dificultades, es decir, que no hace énfasis en el ámbito mencionado.

En el ámbito de infraestructura y equipamiento obtiene una calificación de 33 puntos, esto se debe a que el área de las cabañas, otras instalaciones (piscina, hidromasaje, sauna y turco), cocina, restaurante y recepción están bien distribuidas a pesar de que las cabañas son pequeñas (casa de muñecas).

En el ámbito de calidad de servicio y atención al cliente obtiene una calificación de 30 puntos, esto se debe a que los huéspedes que llegan al momento de su partida se van satisfechos por el trato que se les da por parte de las dueñas.

Luego del análisis de las calificaciones alcanzadas en los tres ámbitos (Rainforest Alliance) y cuatro ámbitos (Distintivo “Q”), indica que el proceso debe aplicarlo continuamente, pero sobre todo se demuestra que la calidad de los servicios que oferta son buenos y por ello obtuvo el distintivo. Por lo tanto la implantación de buenas prácticas turísticas debe funcionar a partir de la entrega del manual a las dueñas de la hostería siempre y cuando las evalúen

constantemente e implementen nuevas acciones que contribuyan al mejoramiento y/o mantenimiento de la calidad del producto turístico.

10.5. Taller de concertación comunitaria

El taller programado se desarrolló en la cuarta semana de mayo y en la primera de julio en, se llevó a cabo con una asistencia y participación significativa de los actores locales. Los asistentes al taller fueron organizados en 1 mesa de trabajo con la responsabilidad de analizar los problemas existentes en Mindo y así dar soluciones al mismo (Ver Anexo 19).

MESA 1: IDENTIFICACION DE PROBLEMAS Responsable: Bernarda Miño Escobar				
Fecha: 30 de mayo del 2016 Lugar: Restaurant Las Cascadas				
EJES PROGRAMATICOS	CUAL ES EL PROBLEMA PARA SU SECTOR O POBLACION?	CON QUÉ POTENCIALIDADES SE CUENTA?	ALTERNATIVAS DE SOLUCION	QUE DERECHO AFECTA?
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL				
*Falta de cultura ciudadana en el manejo de desechos	*Educación ambiental no difundida continuamente	*Capital humano	*Talleres continuos respecto al tema	*Igualdad *Vida personal *Integridad personal
*Monopolización del turismo.	*Recursos mínimos para los pequeños emprendedores turísticos		*Regulación y control por parte de las autoridades correspondientes	
*Incremento en las construcciones hoteleras	*No hay control por parte de las entidades de gobierno respectivas.		*Crear programas de conciencia ambiental.	
*Participación inactiva de la Cámara de Turismo	*Descontento entre los empresarios turísticos.		*Todos los empresarios turísticos de Mindo deben ser parte de la Cámara de Turismo.	

11. Manual de Buenas Prácticas Turísticas para la Hostería Bird Planet

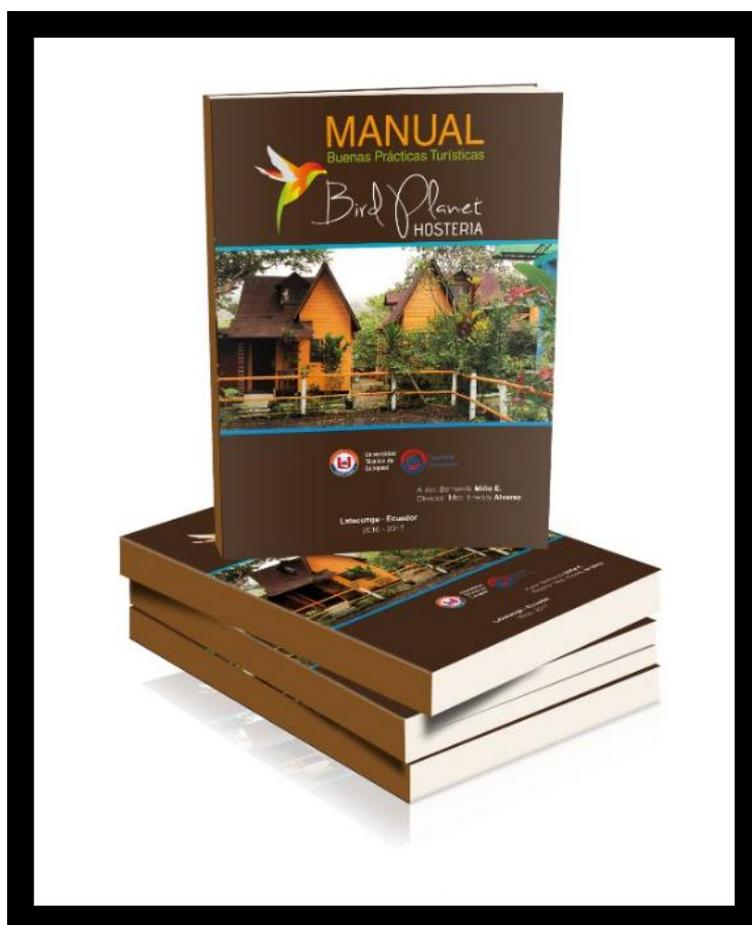
Para el manual se han seleccionado los datos sobresalientes de las tablas tanto de Rainforest Alliance y el Distintivo “Q” aplicadas a la empresa y por consiguiente se sugerirá en cada ámbito que se puede implementar, cabe mencionar que la implementación de las buenas prácticas turísticas dependerá exclusivamente de los dueños.

11.1. Especificaciones técnicas del Manual de Buenas Prácticas Turísticas para la Hostería Bird Planet

La portada y contraportada en couche de 250 a 300 g. en colado y cocido, impresión full láser Nikon 250. La hoja interna será impresa en couche de 115 g.

11.1.1. Tipografías

- **Títulos y Subtítulos:** Helvética bold
- **Informativa:** Universal It. entre 12 – 8 puntos.
- **Tamaño del ejemplar:** Cerrado A4, abierto A3, 30 abiertas 60 cerradas.



MANUAL

BUENAS PRÁCTICAS TURÍSTICAS

BIRD PLANET HOSTERÍA

INTRODUCCIÓN

En el día a día de la gestión de cualquier empresa, independientemente del sector, existen situaciones repetitivas y situaciones variables, e incluso se podrían enumerar los diversos elementos que contribuyen a dicha circunstancia, lo cual puede ayudar a que se pueda hacer una previsión con el fin de extremar la preparación adecuada que permita optimizar la respuesta ante las citadas ocasiones repetitivas o variables.

Entre los elementos empresariales que contribuyen a la ocurrencia de circunstancias repetitivas podrían destacarse:

- Ubicación fija de la empresa.
- Elección previa del segmento de mercado al que va dirigido el servicio.
- Continuidad de los procesos productivos.
- Permanencia de la plantilla de empleados.
- Resistencia al cambio de diversos elementos.

Por el contrario, podrían contribuir a la sucesión de estados variables, los siguientes:

- Nuevos clientes con nuevas expectativas.
- Variaciones tecnológicas que afecten a los procesos de la empresa.
- Actuaciones de la competencia.
- Cambios en las modas del mercado.
- Posibles variaciones de las materias primas.
- Descorrecciones en las máquinas o en los equipos.

De acuerdo con lo expresado, una buena gestión empresarial debe estar basada en la mejor preparación de sus componentes humanos, materiales e intelectuales para afrontar los acontecimientos a través de los cuales dicha gestión se desarrolla, teniendo en cuenta su posible grado de variación.

Existen tres ámbitos en los que podemos clasificar los impactos principales de una empresa turística sobre el territorio: los residuos, el agua y la energía, sobre la base de los cuales se puede realizar la evaluación inicial de la actuación ambiental. Previo a la realización de este manual se calificó a la empresa y mediante los resultados obtenidos se hará las sugerencias respectivas para la implementación o no del presente.

1. Aspecto Ambiental

Utilizar inodoros eficientes (doble descarga) que ayuden a reducir el consumo de agua (Ver Anexo 20).

Eliminación de todo bebedero artificial que se encuentre en la hostería.

Utilización de papel reciclado cuando se pueda hacerlo.

Adquirir tachos de basura para separación de desechos sólidos en la cocina (Ver Anexo 21).

Separación de aguas jabonosas y fecales para su tratamiento como por ejemplo trampas de grasa (Ver Anexo 22).

Uso de lacas para madera mediante una explicación al personal de mantenimiento (Ver Anexo 23)

Dotación permanente de jabones y cosméticos biodegradables para uso del personal y clientes.

Capacitación mediante charlas a los miembros de la hostería sobre temas ambientales relacionados con energía agua, aire, desechos, entre otros.

Recomendar a los empleados lavar frutas y verduras en un recipiente con agua en lugar de mantener todo el tiempo el grifo de agua abierto.

Colocar rótulos en las instalaciones para pedirles a los turistas que apaguen las lámparas que se encuentran afuera de las cabañas (Ver Anexo 24).

2. Aspecto Socio - Cultural

Cuadro de registro en las que se contemple las interacciones con la comunidad (Ver Anexo 25).

Incluir información sobre la comunidad y localidades cercanas de la hostería en el material promocional.

Promoción y fomento al respeto de las actividades y manifestaciones culturales de la comunidad a través de su página web y folletos.

Adquisición de alimentos producidos en la comunidad de forma equitativa alternando las familias proveedoras.

3. Aspecto Empresarial

Elaboración de políticas de sostenibilidad que muestren el compromiso de Bird Planet con los principios del turismo sostenible en los aspectos ambiental, sociocultural (Ver Anexo 26).

Los encargados de las compras deben fijarse en las fechas de caducidad de los productos perecederos y los ya existentes si se pasan de fechas arrojarlos a la basura. Capacitar al personal en la compra de productos ambientales.

Realizar material promocional por lo menos en dos idiomas para la respectiva distribución a los diferentes operadoras turísticas de Mindo.

Elaboración de un plan de mantenimiento preventivo, y de reparación de instalaciones y equipos.

Adquisición de neveras y congeladores a gas y con tecnología ambiental.

Capacitación sobre primeros auxilios con la Cruz Roja y seguridad con los Bomberos.

Diseño de señalética que indique las salidas de emergencia (Ver Anexo 27).

Diseño de etiquetas para los productos alimenticios (Ver Anexo 28).

Realizar el programa de evacuación y que se encuentre al alcance de los propietarios.

Elaboración del inventario de las tres bodegas para su respectivo funcionamiento.

12. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS)

12.1. Impacto Ambiental: La empresa comunicará a toda la comunidad su intención por mejorar su relación con el medio ambiente, mantendrá información actualizada de todos los documentos medio ambientales que sean de utilidad para los fines que se ha propuesto. Esto sin duda favorecerá y fomentará la capacitación y entrenamiento a todos los miembros de la organización.

12.2. Impacto Socio-Cultural: La relación entre comunidad y empresa siempre debe estar presente en los procesos que mantenga la Hostería Bird Planet, asimismo, la calidad de vida de los mindeños dependerá de la actividad que realicen.

12.3. Impacto Empresarial: La implementación de las buenas prácticas turísticas a través del manual será exclusivamente responsabilidad de los propietarios de la Hostería, de esa responsabilidad dependerá la permanencia de la misma en el mercado.

12. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO

Recursos	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO			
	Cantidad	Unidad	V. Unitario \$	Valor Total \$
Equipos (detallar)	Laptop	1		
	Proyector	1	\$30	\$30
Transporte y salida de campo (detallar)	Quito-Mindo		\$3.10	\$82
	Mindo-Quito		\$3.10	\$82
Materiales y suministros (detallar)	Lápiz	1	\$0.50	\$0.50
	Libreta de Campo	1	\$1.00	\$1.00
	Cámara	1	\$20	\$20
	Flash	1	\$8.00	\$8.00
	memory			\$8.00
Material Bibliográfico y fotocopias. (detallar)	Impresiones	200	\$0.05	\$10
Gastos Varios (detallar)	Alimentación		\$50	\$250
Otros Recursos (detallar)	Diseñador Gráfico	1	\$300	\$300
Sub Total				\$773,50
10%				
TOTAL				\$773,50

13. CONCLUSIONES

13.1. Conclusiones

- De acuerdo a la situación actual, Bird Planet tiene capacidad de alojamiento para 56 personas distribuidas en cabañas de 4, 3, 2 y una cabaña grande para grupos familiares, las otras instalaciones (piscina, hidromasaje, sauna y turco) tienen un horario definido el cual es de 9:00 am. hasta 9:00 pm. excepto el hidromasaje, sauna y turco que empieza a funcionar desde las 5.00 hasta las 9:00 pm. Dentro de los procesos tanto de gestión, administración y operación, resulta determinante la organización, si no existe la empresa irá perdiendo posicionamiento en el mercado.
- La aplicación de la matrices propuesta por Rainforest Alliance y Distintivo Q permiten una selección priorizada de las acciones a ser implementadas las cuales deben estar orientadas a solventar los requerimientos y necesidades de la Hostería en función del nivel de calidad que quiere alcanzar, para lo cual es necesario que la administración se comprometa a llevarlo a cabo, el mismo que debe ser replicado en la comunidad con miras a mejorar el producto que oferta.
- El manual como una herramienta de difusión permitirá que las acciones de mejora sugeridos en el mismo, sean parte de los procesos que vienen desarrollando a lo largo de estos cinco años de funcionamiento.

13.2 Recomendaciones

- Es necesario y muy importante que se les de mantenimiento a cada cabaña ya que el clima (cálido húmedo) es propicio para exista cualquier tipo de insecto, asimismo el responsable de mantenimiento de las mismas, deberá dejar abiertas las cortinas para que ingrese la luz del día.
- El personal debe capacitarse constantemente y socializar el proceso de implementación de las buenas prácticas turísticas, es decir, que deberá existir una comunicación efectiva para que no exista ningún conflicto entre los mismos de tal manera que se apropien de las actividades que están desarrollando.
- Se debe dar continuidad al proceso de implementación de las buenas prácticas turísticas tanto como el personal de administración como el de mantenimiento, compartiendo así los recursos tanto humanos como económicos.

14. REFERENCIAS

- **DE LAS HERAS**, Mónica P. (2004) Manual de Turismo Sostenible. Ediciones Mundi Prensa, Madrid-Barcelona México Pág. 23 y 29.
- **GALARZA**, Alexandra. Módulo de Turismo Sostenible. Universidad de Cuenca, 2008.
- **MÉNDEZ**, Carlos E. (2006). Diseño y desarrollo del proceso de investigación. (3ra Ed). Colombia, grupo editorial Noriega Limusa.
- GEOECUADOR (2008), Políticas Ambientales, editorial Crearimagen.
- **VARIOS AUTORES**. (1996-2011). Ecuador Ambiental Editores Gabriela Muñoz y María Hidalgo. Pág. 37
- **OMT**, Desarrollo sostenible del turismo: una compilación de buenas prácticas. Madrid, 2000. Pág. 14.
- Rainforest Alliance, Guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible.
- Ministerio del Ambiente del Ecuador. (2009). Ley de Gestión Ambiental. Ecuador. Editora María José Enríquez. Pág. 2.
- Cumbre de la Tierra, realizada en Río de Janeiro, Brasil, (1992). Recuperado el 12 de enero del 2016 de:
http://www.portalplanetasedna.com.ar/efecto_invernadero1.htm#ñlas
- Fundación Salvanatura (2011), Certificación Smart Voyager / Turismo Sostenible, recuperado el 13 de enero del 2016 de:
http://salvanatura.org/index.php?option=com_content&task=view&id=105&Itemid=319.
- Idalberto Chiavenato (2004), Concepto de Administración, recuperado de 14 de enero del 2016 de:
<http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>
- Informe Anual (2014) para la OMT, Documentos Básicos, recuperado el 16 de enero del 2016 de:
<http://www2.unwto.org/es/content/acerca-de-la-omt>
- Lamb W. Charles Jr., Hair F. Joseph Jr. y McDaniel Carl 2006, Marketing, recuperado el 17 de enero del 2016 de
<http://www.marketingintensivo.com/articulos-marketing/concepto-marketing.html>
- Juan A. Neira Carrasco, (2009), EL AGUA EN EL MUNDO, recuperado de 18 enero del 2016 de

- http://www.cmeal.org/documents/aguaenelmundo_ES.pdf
- MansUnides, Rio+12 (Cumbre la Tierra 2012) recuperado el 20 de enero del 2016 de <http://www.mansunides.org/es/campana/rio-20-cumbre-tierra>
 - Patricio, Gaybor, Turismo sustentable en Ecuador y la zona de Quito Crecimiento a pasos agigantados (2008) recuperado 20 de enero del 2016 de: http://www.quito.com.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=71&Itemid=192
 - Peter Drucker y Ouchi, Gestión de Recursos Humanos Historia y Desafíos recuperado 21 de enero del 2016 de: <http://www.gestiopolis.com/canales7/rrhh/historia-y-desafios-de-la-gestion-de-losrecursos-humanos.htm>
 - Rainforest Alliance (2005), Buenas Prácticas para Turismo Sostenible, recuperado 21 de enero del 2016 de: http://www.rainforestalliance.org/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf
 - Sitio oficial de Turismo de la ciudad de Quito, Turismo sustentable en Ecuador y la zona de Quito Crecimiento a pasos agigantados (2008) recuperado 21 de enero del 2016 de: http://www.quito.com.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=71&Itemid=192
 - Sitio oficial de Turismo de la ciudad de Quito, Haz un Smart Voyager en Ecuador (2009) recuperado 22 de enero del 2016 de http://www.quito.com.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=243&Itemid=192
 - Stoner, (2005), Concepto de planificación, recuperado 22 de enero del 2016 de <http://www.monografias.com/trabajos34/planificacion/planificacion.shtml#planif>
 - Plan de desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Mindo, recuperado 22 de abril del 2016 de http://www.pichincha.gob.ec/phocadownload/leytransparencia/literal_k/ppot/sanmiguelban/ppdot_mindo.pdf
 - Plan Nacional del Buen Vivir 2009 – 2013. Recuperado el 25 de junio del 2016 de www.planificacion.gob.ec/wp-content

15. ANEXOS

Anexo 1: Registro de huéspedes



Fuente: Bird Planet

Anexo 2: Encuesta

A. DATOS GENERALES

Nombre de la empresa:	Actividad:
Categoría:	Capacidad:

B. CRITERIOS GLOBALES DE TURISMO SOSTENIBLE

1. Considera Ud. que Mindo es un Destino Sostenible?

SI NO

2. ¿Qué aspectos cumple Mindo para que sea un Destino Sostenible? Seleccione una opción.

2.1. Es fundamental garantizar la sostenibilidad económica, social y medioambiental del turismo.	
2.2. Da un uso óptimo a los recursos ambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico.	
2.3. Conserva sus activos culturales vivos y sus valores tradicionales, así como contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.	
2.4. Conjuga aspectos conservacionistas y turísticos que permitan un planteamiento ordenado y respetuoso de la naturaleza.	

3. ¿Qué recursos son más relevantes para que Mindo sea un Destino Turístico sostenible? Seleccione una opción.

3.1. Ambiente y Biodiversidad	
3.2. Cultural	
3.3. Turístico	

4. ¿Cuál de los siguientes criterios se ajustan más para que Mindo cumpla con el reconocimiento de Destino Turístico Sostenible? Seleccione una opción.

4.1. Demostrar una gestión sostenible eficaz (Se mide la satisfacción de los clientes y se toman las medidas correctivas cuando es apropiado).	
4.2. Maximizar los beneficios sociales y económicos a la comunidad local y minimizar los impactos negativos.	
4.3. Maximizar los beneficios para el patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos	
4.4. Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos (Conservar los recursos).	

C. CRITERIOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1. ¿Cómo empresa y/o institución considera que la certificación de buenas prácticas turísticas es importante?

SI NO

2. ¿Tiene un registro de certificación de buenas prácticas turísticas?

SI NO

3. De los ámbitos que debe cumplir la certificación turística, señale. ¿Cuál se le hace difícil cumplir? Seleccione una opción.

3.1. Ámbito Ambiental (biodiversidad, conservación, preservación)	
3.2. Ámbito Socio-Cultural (comunidad-empresa).	
3.3. Ámbito Empresarial (gestión empresarial, manejo de personal, calidad turística)	

4. Considera Ud. ¿Para que el turista visite en otra ocasión Mindo la atención y el servicio al cliente es importante?

SI NO

5. ¿Cree que es importante que un establecimiento turístico promocióne en sus redes sociales su oferta al turista con la veracidad del caso?

SI NO

D. CRITERIOS DE CALIDAD TURÍSTICA

1. ¿Es importante para su empresa tener una certificación turística?

SI NO

Si su respuesta es negativa no continúe con las demás

2. De los ámbitos que debe cumplir la certificación turística, señale. ¿Cuál se le hace difícil cumplir?

2.1. Ámbito A: Gestión Administrativa.	
2.2. Ámbito B: Responsabilidad Social Empresarial.	
2.3. Ámbito C: Infraestructura y Equipamiento.	
2.4. Ámbito D: Calidad de servicio y atención al cliente.	

3. ¿Considera Ud. que las Buenas Prácticas de Turismo y Calidad Turística van de la mano?

SI NO

4. En el proceso de la implementación de la Normativa de Calidad Turística, ¿Considera Ud. que la asistencia técnica es indispensable?

SI NO

5. La promoción a través de boletines internacionales puede influir en la demanda de turistas en el mercado nacional y este a su vez en Mindo?

SI NO

Gracias por su colaboración

Anexo 3: Tamaño de la muestra

1	A	B	C	D	E	F	G	H	I
REGISTRO	NOMBRE	RUC	PROPIETARIO	REPRESENTANTE	TELEFONO	MAIL	DIRECCION	ACTIVIDAD	
4508	1707517383	CASA DE PIEDRA	1709107476001	GUILLEN PAZMIÑO HENRY NAPOLEON		2170436	casadepiedr	CALLE JULIO G	ALOJAMIEN
4509	1707517381	THE DRAGONFLY INN	1751705615001	STIEFLER INGO CHRISTOPH			theingo@grr	AV. QUITO S/N	ALOJAMIEN
4513	1707517380	MINDO GREEN HOUSE	1705940508001	GORTAIRE JATIVA ALVARO DANILO		2170382		VIA MINDO G	ALOJAMIEN
4515	1707517378	CASA CULTURA	1714676598001	TELLO VALENCIA KLEVER EDUARDO		2170173	klevvertello@	CALLE JORGE C	ALOJAMIEN
4516	1707517361	TANGARAS DE MINDO LAS	1792468906001	ASOCIACION O CUENTAS EN PARTICIPACION "SAMI PACHA"	CAISACHANA ORTIZ OLGER F	3900466		CALLE PRINCIP	ALOJAMIEN
4519	1707517080	SISAKUNA LODGE	1709937792001	AMADA DE LOS ANGELES SILVA MONTALVO		2170343		CESAR GARZO	ALOJAMIEN
4520	1707517073	MINDO GARDEN	1792137861001	PELICANOS Y PIQUEROS ENJOYMENT S.A.	FLOR MARINA CALVOPIÑA	2252077	contacto@m	VIA MINDO G	ALOJAMIEN
4522	1707517022	CABAÑAS DE PINO MINDO	1705516118001	FRANCISCO BOLIVAR ARIAS MURCIA		2170067	hidalgo.mag	9 DE OCTUBRE	ALOJAMIEN
4523	1707517018	RIO SAGUAMBY	1704604113001	BLANCA ROSARIO PROAÑO EGUEZ		2170161		BARRIO SAGY	ALOJAMIEN
4524	1707517017	MINDO LOMA	1701330720001	ROSA MARTHA MERCEDES VALLEJO GARZON		997322850	info@mind	VIA CALACALI-	ALOJAMIEN
4525	1707517008	ABRAZO DEL ARBOL EL	1713618138001	DAVID MUÑOZ ARBELAEZ		985586612	david@elabi	VIA A CUNUCU	ALOJAMIEN
4529	1707516939	TERRABAMBU	1792298482001	TERRABAMBU S.A.	VASCONEZ FERNANDO	2170252	reserva25@	CAMINO A LAS	ALOJAMIEN
4530	1707516931	CEDROS DE MINDO LOS	1801133701001	JACOME JACOME ANTONIETA ODILA		2170424		VIA CUNUCU S	ALOJAMIEN
4531	1707516914	ROULOTTE LA	1716051618001	PIGNOLET STEPHANG		989764484	ignacio9904	VIA AL MARIPI	ALOJAMIEN
4533	1707516907	BIRD PLANET	0601196447001	ARRIETA ORDOÑEZ RUTH PATRICIA		2170062	birdplanet@	AV. QUITO LT.	ALOJAMIEN
4537	1707516767	EDEN MINDO	1709357352001	TOAPANTA PISUNA NELSON		994408662		VICENTE AGUI	ALOJAMIEN
4540	1707516746	NICANCHIGUA MINDO	1703467298001	FERNANDEZ TRUJILLO EDISON EDUARDO		999816701	edisonfer20	RIO SAGUAMB	ALOJAMIEN
4541	1707516674	KUMBHA MELA	1714968540001	CHAMORRO BENAVIDES STALIN ROBERTO		2170210	info@hoster	VIA MINDO G	ALOJAMIEN
4544	1707516667	BRISAS DEL RIO	1715401327001	SALTOS NAVARRO MARIA ELIZABETH		093904700		VIA A MINDO	ALOJAMIEN
4546	1707516661	ESTANCIA DE MINDO LA	1703425049001	GUILLEN NARANJO MARCO VINICIO		999562550	marcoseguri	SAGUAMBI - V	ALOJAMIEN
4549	1707516655	SAMAY JUJU	1715360267001	PAUCAR ABENDAÑO DANNY ERNESTO		997061665	dannypaucar	VIA AL CINTO	ALOJAMIEN
4550	1707516531	CASA DIVINA LODGE	1711085447001	TOAPANTA TISUÑA SEGUNDO EFRAIN		990509626	info@mind	VIA LAS CASCA	ALOJAMIEN
4551	1707516374	MINDO LAGO	1703266062001	GARZON GUERRERO BERNARDO RODRIGO		2170201	mindolago@	VIA A MINDO	ALOJAMIEN
4553	1707516362	MINDO BONITO	1710905710001	GARZON TUFUÑO EDGAR JULIO		993601708	hostericun	SECTOR CUNU	ALOJAMIEN

Anexo 4: Cálculo de la muestra

$$n = \frac{P \cdot Q \cdot N}{(N - 1) \cdot E^2 + P \cdot Q}$$

$$n = \frac{0.25 \cdot 3.842}{(3.842 - 1) \cdot (0.05)^2 + 0.25}$$

$$n = \frac{960.5}{3.841 \cdot (0.0025) + 0.25}$$

$$n = \frac{960.5}{9.6025 + 0.25}$$

$$n = \frac{960.5}{24006.25 + 0.25}$$

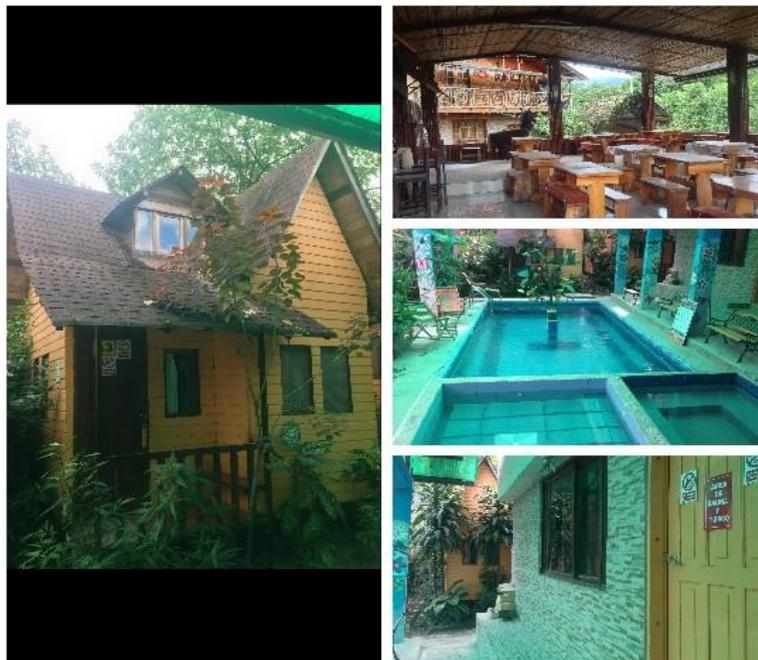
$n = 40$ encuestas

Anexo 5: Listado de empresas con Marca”Q”

LISTADO DE EMPRESAS RECONOCIDAS POR EL MINISTERIO DE TURISMO CON LA PLACA MARCA Q VIGENCIA DEL RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD TURÍSTICA AÑO 2015				
No	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	PÁGINA WEB
19	Cabañas Ananaw	Av. Sixto Durán Ballén a 300 metros del centro poblado por la Vía al Cinto, Barrio Aracarís Lote 6 – (EC170751) Mindo, Ecuador	(+593) 2 2170052	www.mindoanaw.com
20	Cabañas Armonía	Sixto Duran Vallen y Lluvia de Oro, Casa 2, Manzana 49, Mindo 170751	(+593) 2 2170131	www.birdingmind.com
21	Cabañas Bird Planet	Av. Quito y Carlota Jaramillo - Mindo	(+593) 2 2170062 593-9-84058273 593-9-84497334	www.birdplanecuador.com
22	Cabañas de Pino Mindo Lodge	9 de octubre y las Tangaras No. 18 Mindo - Ecuador	(+593) 2 2170067 Cel: 0967131607	www.pinomindolodge.com
23	Cabañas Ecológicas Ventana	Avenida Intervalles, 170157	(+593) 2 2374980	www.ventana.ec
24	Cabañas el Monte Lodge	Mindo	(+593) 2 2170102 (+593) 2 2546348	www.ecuadorcloudforest.com
25	Café del Fraile	Chile OE 422 y Venezuela (C.C. Palacio Arzobispal) Frente a la Plaza Grande, Centro Histórico, Quito	(593) 2 2951605	www.cafedelfraile.com

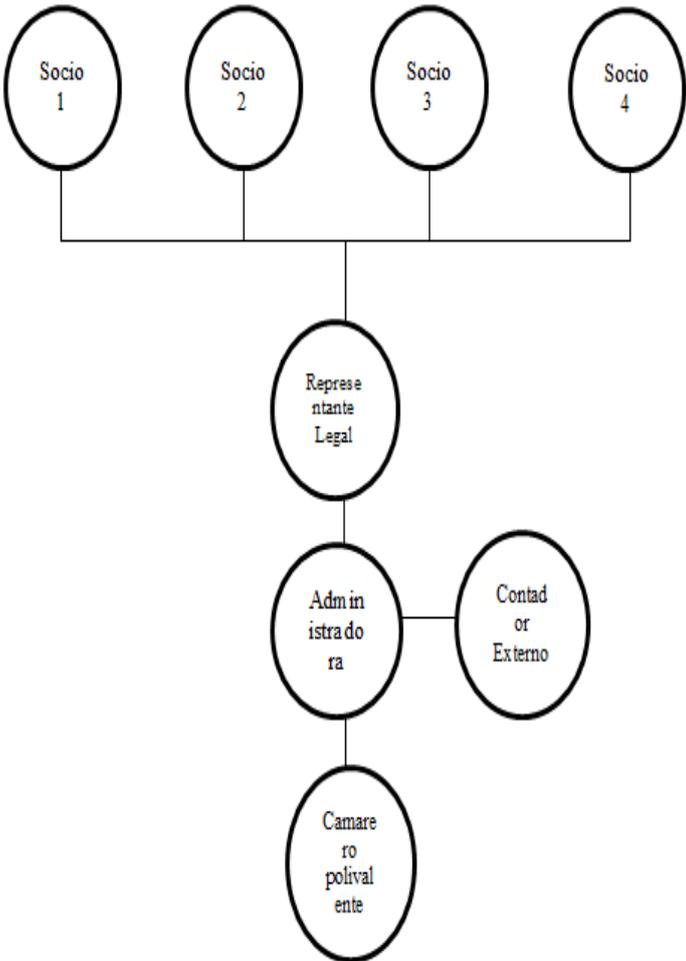
Fuente: //http: www.servicios.turismo.gob.ec

Anexo 6: Hostería Bird Planet



Anexo 7: Organigrama Estructural

Organigrama Estructural

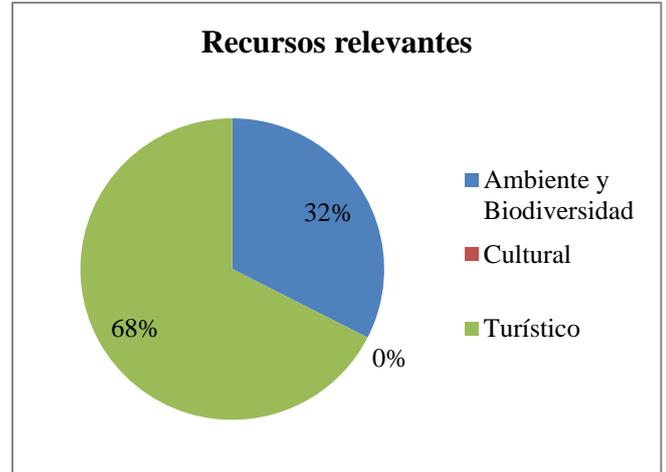
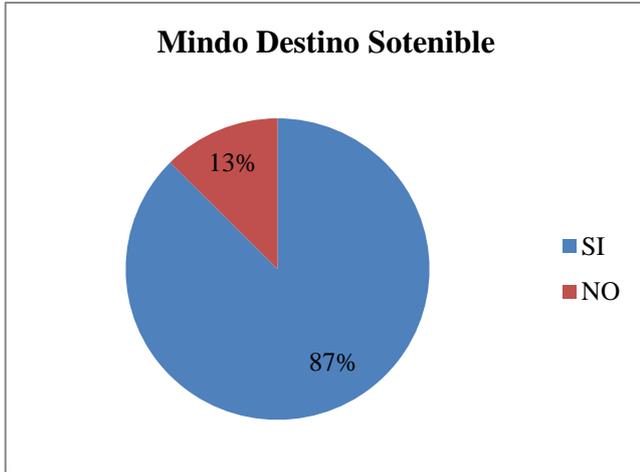


Anexo 8: Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>*La empresa funciona bajo los permisos legales correspondientes.</p> <p>*El personal es amable y respetuoso.</p> <p>*El personal es capacitado constantemente.</p> <p>*El diseño de su infraestructura es adecuado con el ambiente y aprovecha la luz.</p> <p>*Se utilizan suministros amigables con el ambiente en la medida que sea posible adquirirlos.</p> <p>*Cuenta con un mecanismo para recibir evaluaciones, quejas y comentarios de los clientes.</p>	<p>*Posee señal de internet en zonas específicas.</p> <p>*Falta de personal con conocimientos técnicos sobre todo en puestos de mando.</p> <p>*El servicio de agua proviene del río sin un adecuado tratamiento.</p> <p>*No cuentan con televisiones en todas las cabañas.</p> <p>*No cuenta con planes y programas para su gestión.</p> <p>*No posee un sistema de seguridad completo.</p> <p>*No existe un mapa que muestre todas las instalaciones de la hostería.</p> <p>*Los desechos orgánicos no son tratados adecuadamente.</p> <p>*No existe un tratamiento para las aguas servidas y jabonosas.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>*Presencia de instituciones de apoyo: MAE, MINTUR, ECODESARROLLO, RAINFOREST, SMART VOYAGER, DISTINTIVO “Q”.</p> <p>*El PLANDETUR, cuenta con financiamiento para proyectos de desarrollo social y económico mediante el turismo, a los que el lodge puede aplicar.</p> <p>*La Constitución del Ecuador (2008) garantiza derechos a la naturaleza.</p> <p>*Turismo ecológico en boga.</p> <p>*Alianzas estratégicas con otros lodges para apoyo en la operación y logística.</p> <p>*Cuenta con alianzas estratégicas con instituciones educativas.</p> <p>*Ferias de turismo y casas abiertas que organiza el Ministerio de Turismo (MINTUR), para ofertar y promocionar su producto.</p> <p>*Capacitaciones, seminarios y talleres que ofrecen las diversas instituciones gubernamentales y ONG’s.</p>	<p>*Los factores naturales, como el invierno provoca que el polvo sea recurrente en la entrada de la hostería.</p> <p>*Alta competencia ya que está rodeado por varios establecimientos con similar oferta.</p> <p>*En casos de emergencia los mecanismos de socorro tardan en llegar.</p> <p>*El turismo se está convirtiendo en un monopolio dentro de la Parroquia.</p>

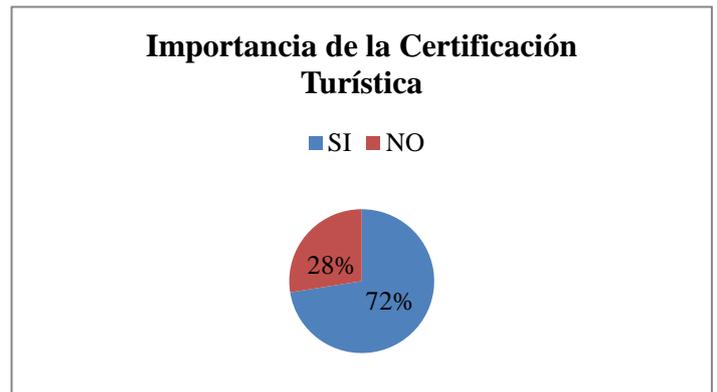
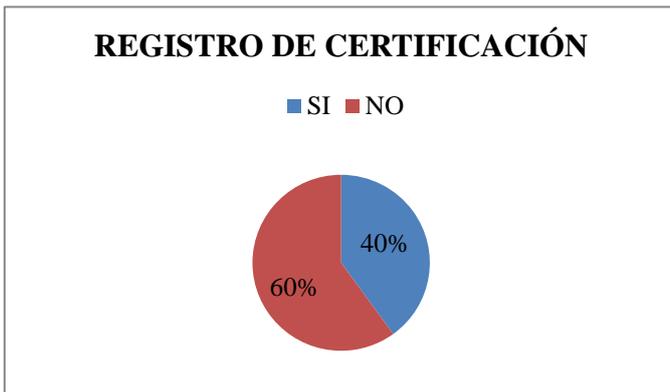
Anexo 9: Análisis encuesta

Criterios Globales de Turismo Sostenible



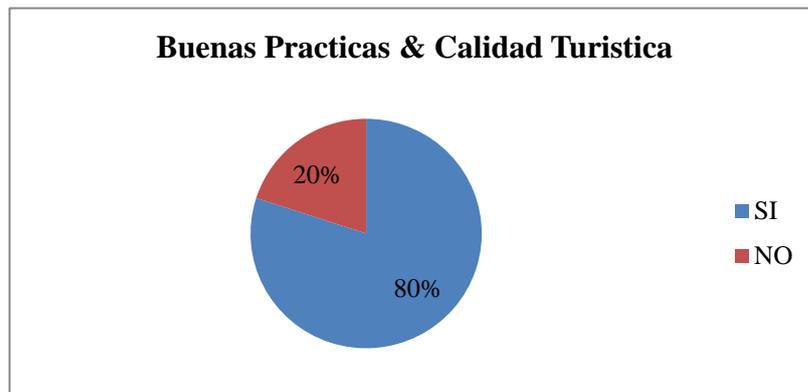
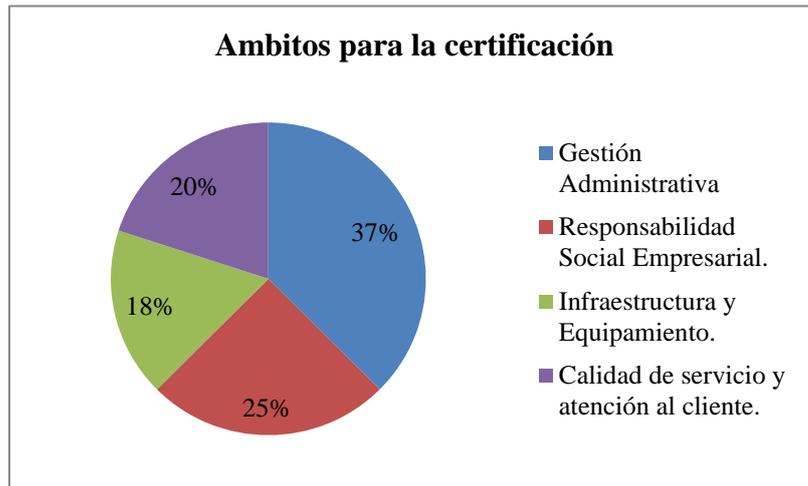
Anexo 10: Análisis de la encuesta

Criterios de Prestación de Servicios



Anexo 11: Análisis de la encuesta

Criterios de Calidad Turística



Anexo 12: Ámbito Ambiental (Matriz Rainforest Alliance)

N° Criterio	Criterio	Nudo critico	Priorización de nudos críticos			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
10101	La empresa realiza monitoreo y mantiene registros de su consumo de agua.	No cuenta con registros escritos de consumo de agua.	1	3	1	5
10102	Cuenta con registros escritos de consumo de agua.	No determina el consumo de agua por áreas operativas.	1	3	1	5
10103	Se utilizan dispositivos para el uso eficiente del agua.	No utiliza dispositivos para reducir el consumo.	3	1	1	5
10104	La empresa tiene designado un responsables para que lleve un registro de las actividades para el ahorro de agua.	No tiene designado un responsable para que lleve un registro de las actividades para el ahorro de agua.	1	1	1	3

10201	La Empresa monitorea y lleva un registro de su consumo de Energía. / La empresa cuenta con registro de consumo de electricidad por cliente/noche.	No cuenta con medidores del consumo de energía. No cuenta con registro de consumo de electricidad por cliente/noche.	1	2	1	4
10205	La empresa utiliza energía renovable para iluminación, calentamiento de agua entre otros.	No analiza la utilización de energía alternativa para otros artefactos de consumo energético.	3	3	2	8
10208	La empresa hace uso de tecnologías para el ahorro de energía.	No se analiza el uso de otras tecnologías para el ahorro de energía.	3	2	2	7
10304	La empresa evita la alimentación artificial directa o indirecta de los animales silvestres.	No se elimina cualquier tipo de bebedero artificial para aves e insectos.	1	1	3	5
10305	Las fuentes generadoras de ruido se encuentran alejadas y aisladas del entorno.	No se encuentra los generadores a una distancia apropiada para evitar el ruido.	3	3	2	8
10602	La empresa utiliza papel reciclado y / o sin blanqueador para materiales impresos	No se utiliza papel reciclado y / o sin blanqueador para materiales impresos.	1	1	1	3

10603	La empresa cuenta con información y facilidades necesarias para que el cliente pueda hacer separación de desechos.	Cuenta con información y facilidades para que el cliente realice separación de desechos.	1	2	1	4
10605	La empresa participa en algún programa de reciclaje local o nacional.	Analiza la entrega de los desechos a alguna organización que promueva el reciclaje.	1	2	1	4
10701	La empresa dirige las aguas jabonosas y fecales a pozos sépticos.	No se analiza ni se trata la separación de aguas fecales de las jabonosas.	3	3	2	9
10701	La empresa evita el uso de materiales tóxicos para la salud humana y ambiental.	Analiza el uso excesivo de lacas para madera y no se lleva registro de productos tóxicos que utilizan.	2	1	1	4
10708	La empresa utiliza jabones y cosméticos para el uso de los clientes y personal biodegradables.	No se utiliza jabones y cosméticos para el uso de los clientes y personal biodegradables.	2	1	1	4
10801	La empresa realiza acciones concretas de educación ambiental.	Se registra acciones a favor de la educación ambiental.	1	2	1	4

10803	La empresa desarrolla acciones que motive al cliente ayudar en la limpieza de las áreas visitadas.	No se registra acciones realizadas por los turistas en búsqueda de la limpieza y conservación de áreas visitadas.	1	2	1	4
10809	La empresa identifica las principales especies arbóreas con su respectivo nombre local y nombre científico.	No se identifica las principales especies arbóreas con su respectivo nombre local y nombre científico.	1	1	1	3
	La empresa cuenta con un mapa de las instalaciones del lodge a disposición de los visitantes.	No se incluye un mapa de las instalaciones del lodge en un lugar visible para los turistas.	2	2	1	5
	La empresa cuenta con información visible que permita a clientes y personal actuar de manera correcta en casos de emergencias.	No existe información visible para el cliente y el personal para actuar en casos de emergencias.	2	1	1	4

Anexo 13: Ámbito Socio-Cultural (Matriz Rainforest Alliance)

N° Criterio	Criterio	Nudo critico	Priorización de nudos críticos			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
20101	La empresa informa sobre actividades recreativas y noticias sobre empresas locales por medio de material promocional.	No se informa sobre actividades recreativas y noticias sobre empresas locales por medio de material promocional.	1	1	2	4
20202	La empresa identifica y selecciona productos e insumos que pueden ser suministrados por las comunidades locales.	Se registran las interacciones comerciales con la comunidad local.	1	1	1	3
20205	La empresa utiliza artesanías artísticas producidas local nacional para adornos de sus habitaciones.	Se utilizan artesanías locales ni nacionales para adornos del lodge y las habitaciones.	2	2	1	5

20206	La empresa cuenta con un plan de contingencia aplicable conocido por clientes y personal.	No se capacita al personal, comunidad y no se tiene un plan de contingencia.	2	1	1	4
20401	La empresa promueve la interacción constructiva entre el cliente y las comunidades.	No se incluye en el material escrito que se da a los clientes datos de las poblaciones locales.	2	1	1	4

Anexo 14: Ámbito Empresarial (Matriz Rainforest Alliance)

N° Criterio	Criterio	Nudo crítico	Priorización de nudos críticos			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
30101	La empresa revisa periódicamente los resultados de las políticas ambiental y sociocultural.	No se lleva registros de las revisiones periódicas de los resultados de las políticas ambiental y sociocultural y no incorpora modificaciones a los planes de gestión.	2	1	1	3
30303	La empresa revisa la legislación sobre el patrimonio histórico y cultural de manera periódica para garantizar el adecuado manejo de sus actividades, productos y servicios.	No se revisa la legislación sobre el patrimonio histórico y cultural	1	1	2	4

30404	La empresa registra los productos perecederos y sus fechas de caducidad.	No se registra los productos perecederos y sus fechas de caducidad.	1	1	1	3
	La empresa monitorea el consumo de productos alimenticios, cosméticos y de limpieza para obtener un registro del consumo general.	Se lleva un monitoreo y registro de la relación de alimentos, artículos cosméticos y de limpieza con relación al número de huéspedes recibidos.	2	2	1	5
	La empresa cuenta con un responsable de adquisiciones de productos que esté capacitado con relación a criterios sanitarios y ambientales.	No se capacita al responsable de adquisiciones en criterios sanitarios y ambientales.	2	1	2	5

30501	La empresa posee material promocional escrito y/o audiovisual elaborado como mínimo en dos idiomas.	No cuenta con material promocional en mínimo 2 idiomas.	2	2	2	6
	La empresa tiene folletería y Cd de información de los servicios que oferta para los intermediarios	No posee folletería ni Cd para sus intermediarios.	2	2	1	5
30601	La empresa posee un programa de capacitación sobre temas ambientales prioritarios en la operación dirigida al personal.	No se ha implementado el programa de capacitación sobre temas ambientales.	1	2	1	4
	La empresa evalúa los resultados de su programa de capacitación en emergencias.	No se ha realizado simulacros para evaluar el programa de capacitación en emergencias.	2	1	2	5

30604	El personal recibe capacitaciones periódicas en emergencias.	El personal no recibe capacitaciones periódicas en emergencias.	2	2	1	5
30701	La empresa utiliza para su decoración elementos naturales y artesanías que reflejen la cultura de la zona.	Utiliza para la decoración elementos naturales y artesanías para la decoración de manera que reflejen la cultura y ambiente de la zona.	2	2	1	5
30702	Las instalaciones de la empresa cuentan con facilidades para personas con necesidades diferentes.	No se cuentan con mayores facilidades para recibir personas con discapacidades.	3	2	2	7
30801	La empresa cuenta con extintores de fuego, mangueras y/o hachas de fácil acceso y se encuentran señalizados, visibles y ubicados en lugares de alto riesgo.	Posee mangueras y hachas de fácil acceso y no se encuentran señalizados, visibles y ubicados en lugares de alto riesgo.	1	2	1	4

	Las habitaciones, comedor, áreas sociales y transporte exhiben el programa de evacuación de manera escrita.	No se exhibe el programa de evacuación de manera escrita.	2	2	1	5
	Las salidas de emergencia se encuentran señalizadas e iluminadas adecuadamente.	Las salidas de emergencia no se encuentran señalizadas e iluminadas adecuadamente.	3	2	1	6
	El personal en su totalidad está capacitado sobre atención y primeros auxilios en caso de emergencia.	El personal no ha realizado un curso sobre primeros auxilios.	2	2	1	5
	Las bodegas de almacenamiento de materiales e insumos poseen condiciones adecuadas.	No se han inventariado los productos almacenados en las bodegas.	2	2	1	5

30814	La empresa posee un programa de manejo de alimentos que cumple con la práctica higiénica adecuadas.	En algunas bodegas no se cumplen con las prácticas de higiene adecuadas.	2	2	1	5
30902	La empresa tiene establecido y tiene algún procedimiento de selección y calificación de proveedores.	No se ha establecido ni se mantiene procedimientos de selección y calificación para proveedores.	3	2	1	6
31001	La empresa mantiene y establece procesos documentados para monitorear la producción de desechos sólidos y estrategias para mitigar su impacto.	No se ha establecido procesos documentados para monitorear la producción de desechos sólidos y estrategias para mitigar su impacto.	3	2	2	7

Anexo 15: Ámbito A: Gestión Administrativa

Administrativo			
	C	NC	NA
1.-Cuenta con un manual organizacional en el que conste: misión, visión, objetivos y políticas que son de conocimiento del personal.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
2.-Dentro de sus políticas organizacionales se establece: la no promoción de la prostitución y la no venta de estupefacientes.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
3.-El establecimiento respeta la identidad religiosa, cultural, política y de género de sus colaboradores.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
4.-Dentro de sus políticas organizacionales se prioriza la contratación de proveedores locales.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text" value="1"/>
5.-Cuenta con un reglamento de higiene y seguridad, con la finalidad de prevenir y disminuir los riesgos del trabajo y mejorar el ambiente laboral.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
6.-El establecimiento cuenta con un plan de evacuación, aprobado por la autoridad competente.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
Personal			
7.-Cuenta con un documento en el que se detalla el perfil y funciones del personal administrativo y operativo de la empresa, lo que permitirá a la empresa registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática sobre las funciones, procedimientos, que se consideran necesarios para la ejecución de las actividades y tareas.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text" value="1"/>

8.-El establecimiento cuenta con reglamento interno para el personal, con la finalidad que el empleador detalle las obligaciones y derechos del talento humano que labore en el establecimiento.	C 3	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
9.-El establecimiento emplea trabajadores sin impedimento para trabajar en el país, respaldada con documentos legales de la información de cada trabajador.	C 3	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
10.-El personal cuenta con carnet de salud actualizado.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA 1
Capacitación			
11.-Se ha desarrollado un programa de capacitación dirigido al personal para fortalecer sus competencias laborales.	C 3	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
12.-Cuenta con certificados o registro de participación en capacitaciones del 30% del total del personal.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA 1
13.-El personal que labora en el área de alimentos y bebidas ha recibido capacitaciones en las áreas de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos.	C 3	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
14.-Cuenta con personal capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional de por lo menos el 50% de sus empleados.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA 1

Anexo 16: Ámbito B: Responsabilidad social empresarial

Social			
15.- Cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad.	C <input type="text"/>	NC <input type="text" value="2"/>	NA <input type="text"/>
17.- En caso que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text" value="1"/>
16.- Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text" value="1"/>
Biodiversidad			
18.- El establecimiento no mantiene especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas, y/o la exhibición de piezas arqueológicas o patrimonio histórico sin los permisos correspondientes de la autoridad competente.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text" value="1"/>
19.- La jardinería o espacios verdes del establecimiento también cuenta con especies vegetales nativas y/o endémicas de la zona.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
20.- Las habitaciones del establecimiento cuentan con información sobre la flora y fauna nativas de la zona, así como las disposiciones legales vigentes sobre el tráfico de la flora y fauna.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
21.- El establecimiento evita comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna prohibidos por la ley.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text" value="1"/>
Protección y conservación ambiental			

22.-Cuenta con productos biodegradables para la limpieza del establecimiento.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
23.-Minimiza la compra de insumos altamente contaminantes tales como: aerosoles, plásticos, químicos, pesticidas, desechables, entre otros.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
24.-Informa a los huéspedes de aquellas medidas de sostenibilidad adoptadas por el establecimiento que puedan repercutir en los servicios del mismo.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
25.-Los aceites usados son entregados a los gestores ambientales autorizados por la autoridad ambiental local.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input checked="" type="text" value="X"/>
26.-Se cuenta con un documento donde se detalle las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua, y es difundido a todo el personal de la empresa.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
27.-Se cuenta con un documento donde se detalle las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía, y es difundido a todo el personal de la empresa.	C <input type="text"/>	NC <input type="text" value="2"/>	NA <input type="text"/>
28.- En caso que el establecimiento utilice sistemas alternativos de energía como: solar, eólica, geotérmica o biomásica, deberá contar con registros de su uso y mantenimiento.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text" value="1"/>
29.- En caso que el establecimiento utilice sistemas alternativos de agua deberá contar con registros de uso y mantenimiento.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text" value="1"/>

Anexo 17: Ámbito C: Infraestructura y equipamiento

<p>31.-Cuenta con un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas.</p>	<p align="center">C <input type="text" value="3"/></p>	<p align="center">NC <input type="text"/></p>	<p align="center">NA <input type="text"/></p>
<p>32.-Las áreas del establecimiento, principalmente cocina, baños y comedor están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro ni de humedad.</p>	<p align="center">C <input type="text" value="3"/></p>	<p align="center">NC <input type="text"/></p>	<p align="center">NA <input type="text"/></p>
<p>33.-Cuenta con accesibilidad para personas con capacidades diferentes: física, visual, auditiva ó intelectual, personal capacitado para brindar las facilidades para una estadía cómoda. Por ejemplo: rampas, sillas de transferencia, apoyo de señalética braille (identificación de habitaciones, ascensores, sitios de interés, manuales de orientación, carta del menú, elementos sonoros, parlantes), dispositivos de iluminación,</p>	<p align="center">C <input type="text"/></p>	<p align="center">NC <input type="text" value="2"/></p>	<p align="center">NA <input type="text"/></p>
Infraestructura del área de cocina			
<p>34.-El área de almacenamiento de insumos secos se encuentra ubicado en repisas evitando el contacto de los alimentos con el piso y paredes de la bodega. Esta área debe estar seca, bien ventiladas</p>	<p align="center">C <input type="text" value="3"/></p>	<p align="center">NC <input type="text"/></p>	<p align="center">NA <input type="text"/></p>

<p>35.- El área de almacenamiento de insumos frescos está correctamente dividida por tipo; los envases y productos no deberán estar rotos, mohosos o húmedos. Aplica la norma internacional PEPS (primero en entrar, primero en salir)</p>	<p style="text-align: center;">C</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p style="text-align: center;">NC</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p style="text-align: center;">NA</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value="1"/></p>
<p>36.-El área de lavado es de acero inoxidable; este tipo de material es higiénico, durable, resistente a la corrosión y fácil de limpiar, evitando la acumulación de grasa, olores y contaminación.</p>	<p style="text-align: center;">C</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value="3"/></p>	<p style="text-align: center;">NC</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p style="text-align: center;">NA</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>
<p>37.- Lo pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.</p>	<p style="text-align: center;">C</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value="3"/></p>	<p style="text-align: center;">NC</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p style="text-align: center;">NA</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>
Infraestructura para la seguridad			
<p>38.-Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. El cableado que atraviesa mangueras, tuberías y ductos no debe tener empalmes internos, así mismo no debe existir cajetines abiertos o cables expuestos.</p>	<p style="text-align: center;">C</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value="3"/></p>	<p style="text-align: center;">NC</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p style="text-align: center;">NA</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>
Infraestructura para servicios higiénicos o baterías sanitarias			
<p>39.-El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.</p>	<p style="text-align: center;">C</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value="3"/></p>	<p style="text-align: center;">NC</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p style="text-align: center;">NA</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>

40.- Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text" value="1"/>
41.- Los servicios higiénicos o baterías sanitarias de las áreas de uso público utilizan sistema ahorrador o se ha implementado medidas para el ahorro del agua.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text" value="1"/>
Señalización			
42.- Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente del agua del establecimiento, tanto en áreas del personal como en áreas de atención al cliente.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text" value="1"/>
43.- Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente de la energía del establecimiento, tanto en áreas del personal como en áreas de atención al cliente.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text" value="1"/>
44.- Cuenta con señalética en: áreas restringidas y de uso exclusivo del personal; áreas peligrosas o con material inflamable.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
45.- Los tachos de residuos se encuentran señalizados de acuerdo a su clasificación.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
46.- El área de servicios higiénicos se encuentran identificados, de manera que facilite su ubicación al cliente.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>

<p>47.-En caso que el establecimiento cuente en su interior con áreas abiertas, para que estas sean señalizadas como áreas de fumadores, deberán estar lejos de ventanas y puertas, de manera que se evite el ingreso de humo.</p>	<p style="text-align: center;">C</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p style="text-align: center;">NC</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p style="text-align: center;">NA</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value="1"/></p>
Equipamiento general			
<p>48.-El establecimiento cuenta con equipamiento adecuado para el uso y ahorro de energía.</p>	<p style="text-align: center;">C</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p style="text-align: center;">NC</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value="2"/></p>	<p style="text-align: center;">NA</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>
<p>49.-La ambientación (decoración, mobiliario e iluminación) se encuentra en armonía con el concepto del establecimiento.</p>	<p style="text-align: center;">C</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value="3"/></p>	<p style="text-align: center;">NC</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p style="text-align: center;">NA</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>
<p>50.-El establecimiento que posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con aislamiento acústico, con el fin de que los niveles de ruido del interior no rebasen los límites permitidos en el exterior.</p>	<p style="text-align: center;">C</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p style="text-align: center;">NC</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p style="text-align: center;">NA</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value="1"/></p>
Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias			
<p>51.-Todo servicio higiénico tanto de servicio al cliente como del personal debe contar con: basurero con tapa, dispensador de jabón, sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de toallas de mano), dispensador de papel higiénico.</p>	<p style="text-align: center;">C</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value="3"/></p>	<p style="text-align: center;">NC</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p style="text-align: center;">NA</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>

52.-El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con capacidades diferentes. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente.	C <input type="text" value=""/>	NC <input type="text" value="2"/>	NA <input type="text" value=""/>
Equipamiento del área de comedor			
53.-Para el área de comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesario para atender al 100% de su aforo.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text" value=""/>	NA <input type="text" value=""/>
54.-El área de comedor cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y/o extractores evitando la acumulación de olores y malestar a los clientes y moradores del sector.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text" value=""/>	NA <input type="text" value=""/>
Equipamiento del área de cocina			
55.-El área de cocina cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y/o campanas de extracción evitando la acumulación de olores.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text" value=""/>	NA <input type="text" value=""/>
56.- El área de cocina cuenta con sistemas de refrigeración y congelación y/o cuartos fríos mixtos o por separado.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text" value=""/>	NA <input type="text" value=""/>
57.-El área de almacenamiento de productos congelados está correctamente dividida.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text" value=""/>	NA <input type="text" value=""/>
58.-Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina.	C <input type="text" value=""/>	NC <input type="text" value="2"/>	NA <input type="text" value=""/>

59.- Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos.	C 3	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
60.- El área de cocina cuenta con utensilios de cocina como pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores para la manipulación de alimentos.	C 3	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
Equipamiento habitaciones			
61.- Cuenta con servicio telefónico en cada una de las habitaciones.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA 1
62.- Las habitaciones deben estar dotadas de: colchón, protector de colchón, sábanas, cobija(s), cubrecama, y almohada(as), por cama.	C 3	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
Equipamiento área de personal			
63.- El establecimiento cuenta con un área destinada para el personal, para el resguardo de sus pertenencias.	C 3	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>

Anexo 18: Ámbito D: Calidad de servicio y atención al cliente

Presentación y servicios			
Accesos			
64.- Las áreas designadas al ingreso de proveedores se encuentran libres de obstáculos.	C 3	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
65.- Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: libres de obstáculos y limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).	C 3	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
Personal			

66.-El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox" value="1"/>
67.-El personal de preparación de alimentos debe contar con: chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antideslizantes, cabello recogido y protección respectiva: malla, champiñón o cofia, uñas cortas y protección de manos.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox" value="1"/>
68.-El personal de preparación de alimentos no utiliza pulseras, relojes, anillos, aretes y otros accesorios que puedan entrar en contacto con los alimentos.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox" value="1"/>
69.-El personal de preparación de alimento no utiliza perfumes ni maquillaje excesivo.	C <input type="checkbox" value="3"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
Satisfacción al cliente			
70.-Se aplica encuestas de satisfacción a los clientes del establecimiento y se generan reportes estadísticos.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox" value="1"/>
71.-Se cuenta con registros o actas de reuniones periódicas del personal operativo y administrativo, para conocer novedades y/o sugerencias de la operación del establecimiento.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox" value="2"/>	NA <input type="checkbox"/>
72.-Cuenta con un procedimiento para receptor los reclamos y sugerencias de los huéspedes, brindando el tratamiento correspondiente.	C <input type="checkbox" value="3"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
Servicios			

73.-El establecimiento cuenta con servicio de transfer para sus huéspedes con compañías de transportes legalizadas por la autoridad competente.	C <input type="text" value=""/>	NC <input type="text" value="2"/>	NA <input type="text" value=""/>
74.-Cuenta con servicio de lavandería para huéspedes.	C <input type="text" value=""/>	NC <input type="text" value="2"/>	NA <input type="text" value=""/>
75.-Cuenta con información turística de la ciudad y el país, y su personal se encuentra capacitado para brindar la información correspondiente a sus clientes.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text" value=""/>	NA <input type="text" value=""/>
Material promocional			
76.-Provee información clara y fidedigna sobre sus servicios en su material promocional, evitando la publicidad engañosa.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text" value=""/>	NA <input type="text" value=""/>
77.-Los precios ofertados incluyen impuestos y el servicio (según categoría), con excepción de los establecimientos que son parte del Sistema Tributario que permite la no inclusión del IVA.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text" value=""/>	NA <input type="text" value=""/>
Registro y seguimiento			
Cocina			
78.-Los productos congelados no son descongelados a temperatura ambiente.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text" value=""/>	NA <input type="text" value=""/>
79.-Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos etiquetados con fechas de recepción y caducidad.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text" value=""/>	NA <input type="text" value=""/>

<p>80.-Los productos cárnicos son almacenados en porciones de acuerdo a su tipo, es decir en porciones ubicando las carnes y pescados crudos en la parte inferior, evitando que la sangre y los residuos de la descongelación goteen sobre el resto de alimentos evitando la contaminación.</p>	<p>C 3</p>	<p>NC <input type="text"/></p>	<p>NA <input type="text"/></p>
<p>81.-No existen alimentos o recipientes con alimentos colocados sobre el piso.</p>	<p>C 3</p>	<p>NC <input type="text"/></p>	<p>NA <input type="text"/></p>
<p>82.-Cuenta con dispensador de jabón líquido, desinfectante y toallas de papel para el aseo de las manos del personal</p>	<p>C 3</p>	<p>NC <input type="text"/></p>	<p>NA <input type="text"/></p>
Seguridad			
<p>83.-El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios con: vendas, gasas, crema para quemaduras, alcohol, agua oxigenada; los productos no están caducados.</p>	<p>C 3</p>	<p>NC <input type="text"/></p>	<p>NA <input type="text"/></p>
<p>84.-Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales, por lo menos una vez al año.</p>	<p>C <input type="text"/></p>	<p>NC <input type="text"/></p>	<p>NA 1</p>
<p>85.-El establecimiento cuenta con al menos una persona capacitada en primeros auxilios en cada turno (necesario en zonas rurales) y dispone de una guía visible con teléfonos de emergencia y hospitales cercanos (zonas urbanas).</p>	<p>C 3</p>	<p>NC <input type="text"/></p>	<p>NA <input type="text"/></p>

<p>86.-Cuenta con vestimenta, equipos de seguridad y protección para el personal de acuerdo a sus actividades.</p>	<p style="text-align: center;">C</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value=""/></p>	<p style="text-align: center;">NC</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value="2"/></p>	<p style="text-align: center;">NA</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value=""/></p>
Mantenimiento			
<p>87.-Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro de limpieza diaria.</p>	<p style="text-align: center;">C</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value="3"/></p>	<p style="text-align: center;">NC</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value=""/></p>	<p style="text-align: center;">NA</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value=""/></p>
<p>88.-Cuenta con un registro histórico de mantenimiento periódico de la maquinaria y equipos del establecimiento, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas, en el que se detalle por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado, próximo tenimiento.</p>	<p style="text-align: center;">C</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value=""/></p>	<p style="text-align: center;">NC</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value=""/></p>	<p style="text-align: center;">NA</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value="1"/></p>
<p>89.-Cuenta con registros de monitoreo de consumo de agua, luz, teléfono e internet; con la finalidad de determinar acciones para reducir su consumo.</p>	<p style="text-align: center;">C</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value=""/></p>	<p style="text-align: center;">NC</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value="2"/></p>	<p style="text-align: center;">NA</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value=""/></p>
<p>90.-Cuenta con registros del mantenimiento de las instalaciones eléctricas, con la finalidad de evitar posibles cortos circuitos, en el que se detalle por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado, próximo mantenimiento.</p>	<p style="text-align: center;">C</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value=""/></p>	<p style="text-align: center;">NC</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value=""/></p>	<p style="text-align: center;">NA</p> <p style="text-align: center;"><input type="text" value="2"/></p>

91.-Cuenta con registros del mantenimiento de todos los equipos y redes de agua, con la finalidad de evitar fugas de agua y desperdicio del recurso, en el que se detalle por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado, próximo mantenimiento.	C <input type="text" value=""/>	NC <input type="text" value="2"/>	NA <input type="text" value=""/>
92.-Cuenta con registros de control de plagas.	C <input type="text" value=""/>	NC <input type="text" value="2"/>	NA <input type="text" value=""/>
93.-El establecimiento cuenta con inventarios de materia prima, productos, equipo y mobiliarios.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text" value=""/>	NA <input type="text" value=""/>
94.-Cuenta con registros de mantenimiento general de cada área del establecimiento.	C <input type="text" value="3"/>	NC <input type="text" value=""/>	NA <input type="text" value=""/>

Anexo 19: Taller de concertación comunitaria



Anexo 20: Inodoros eficientes (doble descarga)



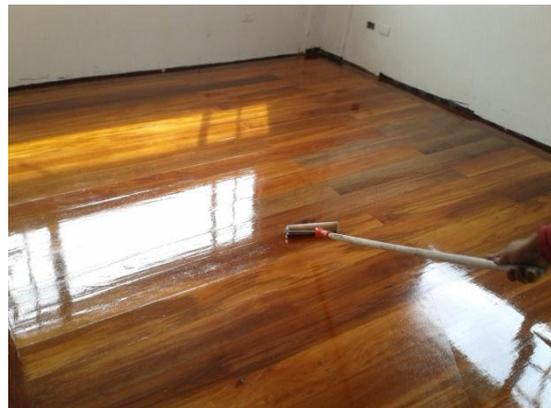
Anexo 21: Tachos de basura (cocina)



Anexo 22: Trampas grasa



Anexo 23: Lacas de madera



Anexo 24: Rótulos para apagar la luz



Anexo 25: Cuadro de registro

BIRD PLANET HOSTERÍA		
Indicadores	Acciones a desarrollar	Interacciones con la comunidad

Anexo 25: Política de sostenibilidad

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD						
Accionistas	Colaboradores	Clientes	Medio Ambiente	Autoridades	Proveedores y contratistas	Comunidades
Transparencia en la información y mayor generación de valor para los accionistas	El desarrollo, la seguridad y bienestar laboral de nuestro capital humano dentro de una cultura organizacional de mentalidad global que promueva la innovación, el trabajo en equipo, la autogestión y la conciencia ambiental	Ser el mejor socio comercial para nuestros clientes porque entregamos servicios de calidad que cumplen con estándares nacionales que hacen una cadena amigable con el medio ambiente.	El desarrollo responsable de nuestras actividades productivas teniendo en cuenta la disminución o compensación de los impactos ambientales.	Cumplimiento de la Ley y buenas relaciones con el Gobierno para el progreso del país.	La construcción de relaciones armónicas y equitativas con nuestros proveedores que propenda por las mejores prácticas en materia laboral, social y ambiental.	La conservación de relaciones de buena vecindad con las comunidades de influencia de nuestra operación y apoyo en el desarrollo local.

Anexo 26: Señalética (salida de emergencia)



Anexo 27: Etiquetas adhesivas para productos

