



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

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD PARA FINCAS
AGROTURÍSTICAS**

**TRABAJO DE TITULACIÓN
PROYECTO TÉCNICO PARA TITULACIÓN DE GRADO**

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

LINA ADRIANA NOBOA ABDO

**RIOBAMBA – ECUADOR
2018**

Derecho de Autor Copyright

©2019, Lina Adriana Noboa Abdo

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

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

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El trabajo de investigación: **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD PARA FINCAS AGROTURÍSTICAS**, de responsabilidad de la señorita Lina Adriana Noboa Abdo, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, quedando autorizada su presentación.

NANCY PATRICIA TIERRA TIERRA
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



VÍCTOR ALBERTO LINDAO CÓRDOVA
ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



Febrero, 2019

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

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

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

Riobamba, Febrero de 2019

Lina Noboa

Lina Adriana Noboa Abdo

CI. 060378469-5

Página de responsabilidad y derechos compartidos

Yo, Lina Adriana Noboa Abdo soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en esta Tesis y el patrimonio intelectual del Trabajo de Titulación de Grado pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Lina Noboa

Lina Adriana Noboa Abdo

DEDICATORIA

Quiero dedicar mi trabajo de titulación a mi familia, a Pato; papá, profesor de antropología y amigo, por compartir toda tu sabiduría conmigo, gracias por hacerme des-aprender para abrir mi mente a nuevas ideas y por siempre guiarme a vivir una vida con conciencia.

A Susi por darme siempre tanta dulzura y fuerza y por enseñarme a amar la naturaleza, los viajes y la vida.

A Tami y Santi, mis primeros compañeros de aventuras, por su amor, su ejemplo, su paciencia y todo lo que me han enseñado a hacer y ser.

A Inti y Elliot que iluminan mis días con su alegría, risas y juegos

AGRADECIMIENTO

A mi familia por acompañarme a cumplir mis sueños y su apoyo en el día a día

A mis amigos que se convirtieron en mi familia, gracias por coincidir y compartir el camino del aprendizaje, gracias por tantos momentos lindos, los viajes, las noches de trabajos, las risas, su apoyo y todo su cariño, que la vida les llene de buenas oportunidades, alegría y mucho amor

A Manu por su paciencia, su confianza en mí y su amor infinito

A Conservación&Desarrollo especialmente a Patricio Yucta por la confianza y el apoyo para ejecutar mi trabajo de titulación

A Noé y todas las personas que trabajan en la finca El Paraíso por abrirme las puertas, por permitirme ser parte de su equipo de trabajo y por todo el conocimiento que me llevo del tiempo compartido.

TABLA DE CONTENIDOS

I.	DISEÑO DE UN SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD PARA FINCAS AGROTURÍSTICAS.....	1
II.	INTRODUCCIÓN.....	1
A.	IMPORTANCIA.....	1
B.	PROBLEMA.....	3
C.	JUSTIFICACIÓN.....	3
III.	OBJETIVOS.....	6
A.	OBJETIVO GENERAL.....	6
B.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
IV.	HIPÓTESIS.....	7
V.	REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	8
A.	AGROTURISMO.....	8
1.	Agroecología.....	8
2.	Finca agroturística.....	9
3.	Conformación de un producto de agroturismo.....	9
4.	Buenas prácticas agrícolas.....	9
B.	CALIDAD.....	10
1.	Calidad turística.....	10
2.	Calidad turística en Ecuador.....	10
3.	Competitividad turística.....	11
C.	CERTIFICACIÓN DE CALIDAD.....	11
1.	Tipos de certificación.....	11
2.	Evaluación de calidad.....	12
3.	Indicadores de calidad.....	12
4.	Sistema de certificación de calidad.....	12
5.	Acreditación.....	14
6.	TourCert.....	14
7.	Smart Voyager.....	15
8.	Fundación Conservación & Desarrollo.....	15
VI.	MATERIALES Y MÉTODOS.....	16
A.	CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR.....	16
1.	Localización.....	16
2.	Ubicación geográfica.....	16
3.	Características climáticas.....	18
4.	Clasificación ecológica (MAE, 2013).....	18
5.	Características del suelo.....	19
6.	Materiales y equipos.....	19

B.	METODOLOGÍA	19
1.	Establecer la norma técnica para el proceso de certificación de calidad de fincas agroturísticas	19
2.	Validar la norma técnica a través de la implementación de los estándares de calidad establecidos en una finca agroturística asociada a la ruta del cacao, cantón Pedro Vicente Maldonado.	20
3.	Definir el protocolo del programa de certificación de calidad para fincas agroturísticas.....	21
VII.	RESULTADOS	22
A.	NORMA TÉCNICA PARA EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD DE FINCAS AGROTURÍSTICAS	22
1.	Base estructural de la norma de calidad para fincas agroturísticas	22
2.	Norma de calidad para fincas agroturísticas	24
B.	VALIDACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS EN UNA FINCA AGROTURÍSTICA ASOCIADA A LA RUTA DEL CACAO, CANTÓN PEDRO VICENTE MALDONADO..	42
1.	Evaluación ex- ante en función de los estándares de la norma de certificación.....	42
2.	Plan de finca.....	51
3.	Implementación del plan.....	53
4.	Evaluación expost	55
C.	PROTOCOLO DEL PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD PARA FINCAS AGROTURÍSTICAS	57
1.	Características del proceso de auditoría y certificación	57
2.	Proceso de auditoría	58
3.	Beneficios de la certificación	59
4.	Certificado y sello de calidad para fincas agroturísticas.....	60
5.	Proceso de renovación de la certificación.....	61
VIII.	CONCLUSIONES	62
IX.	RECOMENDACIONES	62
X.	RESUMEN	63
XI.	SUMMARY	64
XII.	BIBLIOGRAFÍA	65
XIII.	ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 6.1. Ubicación geográfica.....	16
Tabla 7.1. Criterios de la norma.....	23
Tabla 7.2. Norma de calidad para fincas agroturísticas.....	24
Tabla 7.3 Resumen de resultados de cumplimiento de la norma.....	44
Tabla 7.4. Descripción de indicadores evaluados en la primera auditoría.....	45
Tabla 7.5. Plan de finca aplicado dentro del plazo de la investigación.....	51
Tabla 7.6. Plan de finca proyectado.....	52
Tabla 7.7 Resumen de resultados de cumplimiento de la norma.....	55
Tabla 7.8 Descripción de indicadores evaluados en la segunda auditoría.....	56
Tabla 7.9 Evaluación de Cumplimiento de la Norma.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 6.1. Ubicación Geográfica del cantón Pedro Vicente Maldonado.....	17
Figura 7.1. Estructura del Sistema turístico.....	22
Figura 7.2. Ámbitos de la norma de calidad para fincas agroturísticas.....	23
Figura 7.3. Ruta de ingreso a la finca desde el canto Pedro Vicente Maldonado.....	42
Figura 7.4. Elaboración de Bocashi-Finca El Paraíso.....	54
Figura 7.5. Taller interpretación turística -Finca El Paraíso.....	54
Figura 7.6. Logo Smart Voyager Quality.....	61
Figura 7.8. Logo Smart Voyager Agroturismo.....	61

I. DISEÑO DE UN SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD PARA FINCAS AGROTURÍSTICAS

II. INTRODUCCIÓN

A. IMPORTANCIA

El turismo se desarrolla en un escenario complejo en el que los factores de diferenciación basados en ventajas comparativas, como la dotación de recursos naturales o culturales, hoy por sí solos son insuficientes para competir. Por este motivo, la capacidad de los responsables públicos y privados para tomar decisiones que fomenten la calidad y sostenibilidad en las cadenas productivas del turismo es una condición clave para posicionarse en el mercado (Ministerio de Turismo, 2014).

El Agroturismo es un segmento del Turismo Rural que invita a los turistas a participar de las actividades cotidianas de los hombres y mujeres en el campo, y constituyen servicios para percibir otros ingresos como complemento a los de su actividad principal, buscando así, el mejoramiento de la economía rural en las fincas y permitiendo al agricultor diversificar sus actividades, añadiendo al mismo tiempo un valor agregado a sus productos. (Ministerio de Desarrollo Agropecuario de Panamá, 2017). El Ministerio de Turismo de Ecuador plantea en el “Programa Nacional para la Excelencia Turística” que, la innovación y creación de nuevos productos turísticos, debe estar acompañada del componente de calidad, para de esta manera consolidar la oferta turística nacional como una oferta de calidad. El destino es Ecuador y la oferta turística ecuatoriana debe ser la calidad: de la experiencia, de la atención al turista, de los establecimientos y de la cartera de servicios a la que pueden acceder.

La certificación que posee un establecimiento verifica la conformidad de su producto a un pliego de condiciones, a su vez permite corresponder a las expectativas de los consumidores al darles garantías respecto de los compromisos contraídos (Pons & Sivardière, 2002). Los autores de “Benefits of quality certificate” afirman que un cliente satisfecho aporta clientes y uno insatisfecho quita clientes, en el caso específico del turismo, el producto que se ofrece es una experiencia, que debe generar satisfacción del cliente respecto a sus expectativas.

El sistema de certificación de calidad de servicios turísticos busca aumentar la satisfacción de los y las visitantes, asegurándoles un servicio de calidad, óptimo y transparente, acorde a sus expectativas, aumentando el flujo de visitantes al servicio certificado. Su importancia se debe a que acredita que las y los prestadores cumplen con los requisitos que fijan los estándares de calidad y esto sirve como estrategia de diferenciación y competitividad respecto de los demás servicios turísticos, además que internamente permite mejorar sus resultados organizativos.

Al igual que en el área turística, la producción agrícola cuenta con sistemas de certificación, siendo estos un componente de competitividad, que permite al productor rural diferenciar su producto de los demás oferentes, con todas las implicancias que ello hoy supone (mayor calidad, acceso a nuevos mercados, consolidación de los actuales, reducción de costos, etc.).

Miguel Núñez en el Manual de Técnicas Agroecológicas, hace una revisión histórica de la producción agrícola, donde explica que la práctica de la agricultura convencional intensiva inspirada en la Revolución Verde, no tomó en cuenta las experiencias y potencialidades de las

técnicas utilizadas por los campesinos, además ha provocado un cambio en la dinámica de la producción, ocasionado graves impactos ambientales, problemas de productividad y rendimiento, esta situación ha convertido a casi todos los países latinoamericanos en importadores netos de insumos de agroquímicos.

Las Buenas Prácticas Agrícolas son un conjunto de principios básicos y recomendaciones técnicas que se aplican a la siembra, producción, cosecha, pos cosecha, comercialización y procesamiento de productos agrícolas con el objetivo de guiar a los productores para que prioricen aspectos relacionados a la salud humana, a preservar el medio ambiente y a su vez mejorar sus condiciones de vida, la de sus familias y comunidad. Por medio de la implementación de las Buenas Prácticas Agrícolas se benefician todos los eslabones de la cadena productiva, permiten al consumidor acceder a productos de calidad, saludables y libres de contaminación y permiten al productor acceder a mejores mercados y fijar mejores precios (Fundación Conservación & Desarrollo, 2010).

B. PROBLEMA

En Ecuador existen varios programas de certificación turística, cada uno con requisitos propios, sin que hasta el momento se cuente con un sistema nacional que sirva como referente en materia de calidad turística. Las normas existentes no son aptas para cubrir todos los aspectos que se deben considerar en las fincas agroturísticas.

C. JUSTIFICACIÓN

Es necesario buscar alternativas para el desarrollo turístico, que gestionen la competitividad de la empresa, pero con ella la viabilidad ecológica del lugar y la posibilidad de mantener a las comunidades locales dentro del sistema económico globalizado. Se está originando una reacción contra la masificación generalizada, presente en buena parte de la oferta turística actual; ya que la sociedad se está haciendo cada vez mucho más compleja y frente a esto comienza a vislumbrarse un turismo donde priman la calidad sobre la cantidad y el respeto por el entorno, como elementos principales de la oferta de calidad (Brenes, 2012).

Gran mayoría de las administraciones de los destinos tradicionales, han comenzado a plantear estrategias para conseguir un aumento de la competitividad. De esta forma, sobre la base del conocimiento de la demanda (gusto por la preservación del medio natural, social y cultural, exige mayor calidad de los servicios y da paso hacia un turismo activo y menos masificado), se está optando por dos estrategias. La primera es la especialización, que implica la creación de nuevos productos en destinos maduros y destinos emergentes; y la segunda es la calidad, tanto en los destinos como en los productos, nuevos y tradicionales. Para crear una oferta competitiva, ambas estrategias deben estar íntimamente ligadas. Es decir, las nuevas tipologías turísticas que se desarrollen como (en este caso el agroturismo), deben considerar la calidad como una herramienta fundamental para su perfecto progreso (Castro, 2005).

En concordancia al argumento de los autores anteriormente expuestos el Ministerio de turismo del Ecuador manifiesta en el “Programa nacional para la excelencia turística” que: El mercado turístico está experimentando cambios acelerados, que deben ser considerados en la planificación de estrategias de desarrollo y posicionamiento de la actividad turística de un País. En este contexto, varios destinos turísticos están interesados en ser reconocidos no sólo por la riqueza de recursos naturales y culturales, sino por su capacidad para asegurar crecientes niveles de calidad y sostenibilidad. En este marco, la calidad se posiciona como un instrumento de desarrollo turístico sostenible y como factor estratégico de posicionamiento de marca (Ministerio de Turismo, 2014).

El marco jurídico que se establece en el Sistema Ecuatoriano de la Calidad, tiene como propósito promover un funcionamiento sinérgico y coordinado de las acciones llevadas a cabo desde las instancias públicas y privadas para consolidar los mecanismos que permitan promover la calidad así como demostrar el cumplimiento de los estándares establecidos tanto a nivel nacional e internacional. Frente a este escenario la Fundación Conservación & Desarrollo proyecta brindar asistencia técnica a las y los propietarios y colaboradores de fincas agroturísticas, por medio del diseño e implementación de un sistema de certificación de calidad que incluya el cumplimiento de parámetros ambientales, sociales, empresariales y sobre todo de un alto nivel de calidad en la prestación del servicio turístico así como en la producción agrícola.

El Estado Ecuatoriano tiene la obligación de proteger y garantizar a la población productos agrícolas de calidad para su uso y consumo; y reconoce que las cadenas productivas agropecuarias requieren de un soporte técnico e institucional para mejorar los procesos orientados al acceso a los diversos mercados internacionales. La Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro-agrocalidad (2009), señala que es necesario que se implementen sistemas de seguimiento y evaluación en las diversas cadenas de producción agropecuaria a fin de promover su incorporación al cumplimiento de la norma "Buenas Prácticas Agropecuarias.

En la actualidad Con el propósito de elevar los niveles de calidad en la prestación de servicios turísticos el Ministerio de Turismo impulsa el programa de certificación internacional "TourCert", convirtiéndose en el país pionero en América Latina en implementar dicho sistema de certificación, TourCert responde a la problemática de responsabilidad social y turismo sostenible a través de la certificación y asesoría en estos temas. (Ministerio de Turismo , 2016) El objetivo de la implementación de un sistema de certificación de calidad para fincas agroturísticas, busca el cumplimiento de buenas prácticas agrícolas en los procesos productivos de las fincas; elevar el nivel de calidad del servicio turístico y por tanto la experiencia de los visitantes, dotando de valor agregado a los productos agroturísticos y además simplificando procesos que los propietarios de las fincas deberían efectuar aisladamente en el aspecto de producción agrícola y por otra parte turístico.

Es importante mencionar que un sistema de certificación de calidad para fincas agroturísticas, permite la implementación de una norma y procedimientos para dicha actividad, de una manera sistémica, es decir que permita controlar los procesos y el nivel de calidad tanto para la actividad turística como para el atractivo principal: la producción agrícola, (no de manera aislada). Otro motivo que otorga gran relevancia a la certificación de calidad, es que la actividad agroturística provoca el fortalecimiento del desarrollo rural originando fuentes de empleo e ingresos complementarios a la actividad primaria en el entorno rural (Ministerio de Desarrollo Agropecuario de Panamá, 2017).

La certificación de calidad se puede ver desde otro punto de vista, como una estrategia de marketing ya que a partir de la obtención de un sello de calidad, que refleja calidad en sus procesos, sus servicios o sus productos, una empresa accede a una diferenciación que agregará valor a su producto final. Existe un mercado en expansión en los países desarrollados dispuesto a pagar la calidad superior certificada. Son consumidores que demandan productos de mejor calidad en mercados que reflejan esta exigencia con estándares y normas a ser implementados por los oferentes, por lo tanto a una empresa, contar con la certificación de calidad exigida por los mercados a los que apunta, le abre las puertas, le facilita la negociación en su canal de comercialización y posibilita una mejor colocación en cuanto a la relación valor-precio (Fundación Exportar, 2004).

En este contexto, en la actualidad el Gobierno Descentralizado de la provincia de Pichincha promueve actividades enfocadas en los ejes de desarrollo turístico y productivo de la zona, estas han dado como resultado la conformación de la Mesa Integral del Cacao, y estudios que parten del diagnóstico del territorio con un enfoque turístico, a través del cual se ha dado el reconocimiento de la Ruta del Cacao que procura integrar ofertas de diverso tipo, para la comercialización individual o a través de operadoras de turismo. La finalidad de estos esfuerzos es afianzar la cadena de valor del turismo a través del uso sostenible de los sistemas de producción agrícola.

Tomando en cuenta que en Ecuador no se han planteado propuestas de normas técnicas para la certificación de calidad de fincas agroturísticas y que la fundación Conservación y Desarrollo ha trabajado en el territorio del noroccidente ecuatoriano impulsando mejoras en los procesos productivos de fincas cacaoteras y cafeteras, a través del presente trabajo se pretende elaborar una norma técnica que dé los lineamientos a los propietarios de las fincas agroturísticas para la implementación de mejoras en los procesos productivos y la prestación de servicios turísticos que les facilite la inserción en una oferta turística consolidada denominada Ruta del Cacao.

III. OBJETIVOS

A. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de certificación de calidad para fincas agroturísticas

B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.** Establecer la norma técnica para el proceso de certificación calidad de fincas agroturísticas
- 2.** Validar la norma técnica a través de la implementación de los estándares de calidad establecidos en una finca agroturística asociada a la ruta del cacao, cantón Pedro Vicente Maldonado
- 3.** Definir el protocolo de aplicación y aprobación del programa de certificación de calidad

IV. HIPÓTESIS

La norma de calidad para fincas agroturísticas establece estándares de calidad para establecimientos turísticos y buenas prácticas agrícolas en sus sistemas de producción

V. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

A. AGROTURISMO

Se puede definir el concepto de agroturismo a partir de su nombre, que nos indica el desarrollo de la actividad turística vinculada a la actividad agrícola, la misma que implica la inserción transitoria de un visitante en la vida cotidiana de un agricultor con el fin de conocer acerca de modos de producción y la visita de espacios naturales en zonas rurales, varios autores han dado una definición para esta actividad. González (2008) plantea que el agroturismo es aquel cuya finalidad es mostrar y explicar al turista el proceso de producción en los establecimientos agropecuarios. Se caracteriza por la participación de los turistas y visitantes en los procesos productivos del campo y por el contacto con la familia de los agricultores. Barrera (2016) propone que el agroturismo es aquel que se caracteriza porque el visitante participa activamente de las actividades productivas de las fincas dedicadas a cultivos o producción animal, ya sea con fines demostrativos o productivos.

El agroturismo suele llevarse a cabo en fincas de tamaño pequeño o mediano, cuyos propietarios lo ejercen como una forma de diversificar los ingresos de su negocio principal. Para ello se aprovecha la capacidad instalada en la propiedad y el saber hacer tradicional. Además, se agregan otros productos y servicios complementarios, tales como: alojamiento, alimentación y venta de productos. Esto proporciona mayores oportunidades de empleo para la propia familia y otras personas de la localidad donde se desarrolla dicha actividad (Blanco & Riveros, 2012).

Blanco & Riveros (2012) también lo consideran como un derivado del turismo rural, al centrar su oferta también en el paisaje y tradiciones rurales; pero se caracteriza o diferencia por acercar al visitante de las actividades propias del mundo agrario y sus procesos productivos, mostrándole los sistemas de cultivo de la tierra, cosechas o formas de riego; y dándole la posibilidad que participen de algunas tareas y se familiaricen con la vida rural. Como parte de este tipo de turismo, se ofrece alojamiento y alimentación a los visitantes.

1. Agroecología

La Agroecología incorpora ideas sobre un enfoque de la agricultura más ligado al ambiente y más sensible socialmente; centrada no sólo en la producción sino también en la sostenibilidad ecológica del sistema de producción. La Agroecología se centra en las relaciones ecológicas en el campo y su propósito es iluminar la forma, la dinámica y las funciones de estas relaciones. Por medio del conocimiento de los procesos ecológicos y sus relaciones, los sistemas agroecológicos pueden ser administrados mejor, con menores impactos negativos en el ambiente y la sociedad, más sostenidamente y con menor uso de insumos externos (Restrepo, Sánchez, & Prager, 2000).

La agroecología surge como resultado de la crisis ambiental, donde al fin nos damos cuenta de que los recursos que tiene el planeta son finitos, por lo que no se puede crecer en forma infinita, si no que se debe mantener la capacidad del ecosistema de satisfacer nuestras necesidades. Entra el concepto de sostenibilidad de respeto de las generaciones futuras. La problemática de la crisis ambiental presiona a los diferentes sectores para tomar acciones inmediatas a fin de reducir el daño ambiental al mínimo (Fundación para el Desarrollo Socioeconómico y Restauración Ambiental, 2008).

2. Finca agroturística

Es un sistema agrícola, conformado por un conjunto de componentes funciona como unidad de producción dentro del sector agrícola de una región. La finca como unidad está conformada por agroecosistemas y el componente socio económico, sus límites son arbitrarios, sin embargo para definirlo en forma práctica son determinados por la administración de la finca, es decir donde hay competencia de recursos. En general se puede definir una finca como una superficie medible, controlada por un individuo o grupo de individuos que tienen un mismo propósito (Hart, 1985).

3. Conformación de un producto de agroturismo

Blanco & Riveros (2009); explican que la conformación de un producto se debe al aprovechamiento del patrimonio agropecuario y agroindustrial de una determinada localidad para ofrecer visitas y experiencias a un determinado segmento de mercado. Para el disfrute de esta actividad se ofrecen servicios complementarios como hospedaje, alimentación, productos frescos o procesados, los que se puede poner en venta en el interior de una finca o en la localidad, también se puede añadir actividades recreativas como caminatas, avistamiento de aves entre otras, así mismo creando la infraestructura necesaria para el acceso.

4. Buenas prácticas agrícolas

Las BPA son prácticas orientadas a la sostenibilidad ambiental, económica y social para los procesos productivos agrícolas que garantizan la calidad e inocuidad de los alimentos y de los productos no alimenticios. Estos cuatro elementos esenciales (viabilidad económica, sostenibilidad ambiental, aceptabilidad social, e inocuidad y calidad alimentaria) están incluidos en la mayor parte de las normas del sector público y privado, pero el rango de opciones que estas abarcan cambia ampliamente. (Food and Agriculture Organization, 2008) Las buenas prácticas agrícolas aplican los conocimientos de que se dispone para lograr la sostenibilidad ambiental, económica y social de la producción y de los procesos posteriores a la producción agrícola con el fin de obtener alimentos y productos agrícolas no alimenticios inocuos y sanos. Muchos agricultores de los países desarrollados y en desarrollo ponen en práctica las BPA mediante métodos agrícolas sostenibles para un manejo integrado de cultivo. Estos métodos se aplican en un conjunto de sistemas agrícolas y en unidades de producción de diferente tamaño, incluso como aportación a la seguridad alimentaria, fomentados por políticas y programas estatales de apoyo. (Food and Agriculture Organization, 2003) El concepto de BPA puede servir como punto de referencia para decidir, en cada paso del proceso de producción, sobre las prácticas y/o resultados que son sostenibles ambientalmente y aceptables socialmente. Su implementación debería, por lo tanto, contribuir a la agricultura y desarrollo rural sostenible.

La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (2014) argumenta que la industria alimentaria y las organizaciones de productores, así como también los gobiernos y organizaciones no gubernamentales (ONG) han desarrollado en años recientes una gran variedad de códigos, normas y reglamentos sobre buenas prácticas agrícolas (BPA), con el objetivo de codificar las prácticas de una gran cantidad de productos a nivel de explotación agrícola. Su objetivo comprende desde el cumplimiento de las exigencias de regulación del comercio y gobiernos particulares (en particular en materia de inocuidad y calidad de alimentos), hasta exigencias más específicas de especialidades o nichos de

mercado. La función de estos códigos, normas y reglamentos de BPA comprende, en varios niveles:

- La garantía de la inocuidad y calidad del producto en la cadena alimentaria
- La captación de nuevas ventajas comerciales con el mejoramiento de la gestión de la cadena de suministro,
- El mejoramiento del uso de los recursos naturales, de la salud de los trabajadores y de las condiciones de trabajo, y/o
- La creación de nuevas oportunidades de mercado para productores y exportadores de los países en desarrollo.

B. CALIDAD

Renau (2017), define la calidad como sinónimo excelencia y explica que un producto o servicio es excelente cuando se aplican, en su elaboración, los mejores componentes, la mejor gestión y la mejor realización de los procesos. Nebrera (2005) afirma que la calidad está directamente relacionada con la aptitud del consumo de un servicio o producto y la satisfacción del cliente.

El concepto de calidad es multidimensional, debido a que las necesidades de los consumidores son múltiples y diversas, pues incluyen aspectos como la aptitud para el uso, el diseño, la seguridad, la fiabilidad o el respeto al medio ambiente, es también flexible por lo que factores, como giro, tamaño y otros no son determinantes para su aplicación; la calidad, por lo tanto, es considerada como una estrategia administrativa primordial de los negocios (Herrera, 2008).

1. Calidad turística

El enfoque de gestión de la calidad se inicia en la década de los 50. Entonces contemplaron un concepto de calidad dirigido a lograr que sus productos cumplieren las especificaciones marcadas (peso, duración, resistencia, rapidez). Realizaban controles periódicos para evitar que productos defectuosos saliesen al mercado. Gradualmente, las empresas se dieron cuenta de que eran más competitivas si aprendían a no cometer errores, desarrollando sistemas que les permitiesen asegurar la calidad de sus productos.

Para lograr la calidad es imprescindible orientar toda la empresa hacia la satisfacción del cliente. Quien a fin de cuentas, es quien evalúa el servicio y decide si pagará por ello. Así, el concepto moderno de calidad, se basa principalmente en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

2. Calidad turística en Ecuador

El sector turístico es uno de los principales motores de la economía con más expectativas de crecimiento a mediano y largo plazo. La dinámica de la demanda turística, además de ser más respetuosos con el ambiente, es más exigente con la relación calidad – precio del producto o servicio consumido. La provisión de un servicio de calidad pretende ser el rasgo diferenciador del sector turístico ecuatoriano en el que basa su estrategia de desarrollo, y representa el principal factor de competitividad con miras a un modelo de desarrollo sostenible de los destinos turísticos (Ministerio de Turismo , 2017).

3. Competitividad turística

Como cita ARCARONS (2008), en el ámbito de la investigación turística, la competitividad de los destinos turísticos puede definirse como “la capacidad de un destino para crear e integrar productos con valor añadido que permitan sostener los recursos locales y conservar su posición de mercado respecto a sus competidores. O en contraste a esta definición se entiende como “la capacidad de un país para crear valor añadido e incrementar de esta forma el bienestar nacional mediante la gestión de ventajas y procesos, atractivos, agresividad y proximidad, integrando las relaciones entre los mismos en un modelo económico y social”

C. CERTIFICACIÓN DE CALIDAD

La preocupación permanente por una garantía de la calidad, ha dado origen a la ejecución de programas de aseguramiento de la calidad e inocuidad con el objetivo de garantizar y certificar los atributos deseados en un producto, mediante la elaboración de normas y documentos normativos, la inspección de la aplicación de las normas y finalmente otorgando garantía de estos atributos a través de una marca, un sello o una certificación (Piñeiro & Díaz, 2004).

FAO (2002), define a la certificación de calidad como el procedimiento mediante el cual un organismo da una garantía por escrito, de que un producto, un proceso o un servicio está conforme a los requisitos especificados. En consecuencia, es el medio que está dando la garantía de la conformidad del producto a normas y otros documentos normativos. La certificación se materializa en un certificado, que es un documento emitido conforme a las reglas de un sistema de certificación, indicando con un nivel suficiente de confianza, que un producto, proceso o servicio debidamente identificado, está conforme a un documento normativo especificado.

1. Tipos de certificación

a. Certificación por primera parte

La FAO define a la certificación por primera parte como una autodeclaración del productor o distribuidor del producto, mediante la cual éste asevera a su cliente que su producto está dentro de las especificaciones solicitadas. Similar a esta definición González (2015) afirma que la empresa puede realizar controles sobre la calidad del producto, en el momento de su elaboración, respecto a la observación del pliego de condiciones (Food and Agriculture Organization, 2002).

b. Certificación por segunda parte

La certificación por segunda parte es cuando el cliente realiza una auditoria o un control y certifica después el producto (Food and Agriculture Organization, 2002), es decir el receptor del producto verifica si el suministrador del mismo está dentro de las especificaciones marcadas. Tanto en este caso como en la certificación por primera parte, no existe una entidad independiente que garantice el cumplimiento de las normas por lo que no pueden considerarse en ningún caso como certificaciones (Miranda, 2015).

c. Certificación por tercera parte

Es el proceso en el cual una evaluación independiente revela que la organización, producto o servicio cumple con los estándares establecidos por expertos imparciales tras consultar, normalmente, a partes interesadas. Se emite un certificado para demostrar que se ha cumplido con el estándar (Marine Stewardship Council, 2017). Un concepto similar emite la FAO (2002) determinando que si un organismo, que no es ni comprador ni vendedor, certifica el producto, se trata de una certificación por tercera parte; la cual es una ventaja comercial indiscutible ya que permite verificar la conformidad de un producto a un pliego de condiciones.

2. Evaluación de calidad

Se entiende por evaluación al proceso de recopilación de información que analizado e interpretado a la luz de un marco referencial posibilita la emisión de juicios de valor que conducen a la toma de decisiones institucionales (Contreras, 2002). La evaluación de la calidad comprende aquellas actividades realizadas por una empresa, institución u organización en general, para conocer la calidad en ésta. Supervisa las actividades del control de calidad. Habitualmente se utilizan modelos de calidad o referenciales, que permiten estandarizar el proceso de la evaluación y sus resultados, y por ello comparar (EcuRed, 2005).

3. Indicadores de calidad

Un indicador de una empresa es una medida cuantitativa que refleja la cantidad de calidad que posee dicha actividad. Por tanto, sirve no sólo para evaluar un determinado aspecto de la calidad del servicio, sino para realizar un seguimiento de dicha medida a lo largo del tiempo y poder compararla en diferentes periodos de tiempo, o entre diferentes centros de un mismo sector en el mismo periodo de tiempo (Silva & Magaña, 2014).

No deben entenderse como un fin en sí mismos sino como instrumentos de un proceso continuo de medición interpretación intervención impacto que debe repetirse de manera iterativa. Un indicador es el resultado de relacionar dos o más variables; es la magnitud utilizada para medir o comparar los resultados obtenidos en la ejecución de un proyecto o actividad.

En la práctica, los indicadores sólo se pueden aplicar si existe un mecanismo viable para medirlos: encontrar las medidas adecuadas es fundamental en el diseño de indicadores, dado que el acopio y el procesamiento de datos deben ser técnica y económicamente posibles (Sánchez, 2013).

4. Sistema de certificación de calidad

Un sistema es un conjunto ordenado de normas y procedimientos que regulan el funcionamiento de un grupo o colectividad (Oxford Dictionaries, 2017). Inter-American Institute for Cooperation on Agriculture (1973) lo define como un complejo interconectado de componentes relacionados funcionalmente y estructurado para cumplir con objetivos previstos.

En base a los conceptos analizados anteriormente podemos definir a un sistema de certificación de calidad como el conjunto de procedimientos y requisitos especificados, que un servicio o producto debe cumplir como garantía de aptitud de consumo y satisfacción del cliente.

a. Sistema Ecuatoriano de calidad

Es el conjunto de procesos, procedimientos e instituciones públicas responsables de la ejecución de los principios y mecanismos de la calidad y la evaluación de la conformidad. El sistema ecuatoriano de la calidad es de carácter técnico y está sujeto a los principios de equidad o trato nacional, equivalencia, participación, excelencia e información (Presidencia del Congreso Nacional, 2007).

b. Subsistema Nacional de Calidad del Ecuador

Es el ente encargado de validar normas y promover la calidad del servicio turístico en personas y operadores en las diferentes categorías y modalidades de atención del servicio turístico. Su objetivo es impulsar la calidad del servicio para que sea consistente hacia el turista nacional y extranjero a través de la certificación de personas y operadores de destinos, rutas o experiencias turísticas. La estrategia que propone para implementar la excelencia turística en el Ecuador, es vincular a los actores para mantener el interés y los esfuerzos a realizarse en las competencias de capacitación, calidad y certificación, así como innovación turística; con la finalidad de comprender la importancia de la mejora continua y la incorporación de procesos claramente definidos en que todos participen por un mismo propósito, generando un impacto y mejores oportunidades para todos los actores del sistema de calidad (Ministerio de Turismo, 2014).

c. Norma técnica

La norma técnica es un documento que contiene definiciones, requisitos, especificaciones de calidad, terminología, métodos de ensayo o información de rotulado. La elaboración de una norma técnica está basada en resultados de la experiencia, la ciencia y del desarrollo tecnológico, de tal manera que se pueda estandarizar procesos, servicios y productos. La norma es de carácter totalmente voluntario (Sociedad Nacional de Minería Petróleo y Energía, 2005).

El Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (2017) afirma que las normas técnicas se utilizan para la evaluación de los productos, procesos o servicios y adjudica las siguientes características a las normas:

- **Consensuadas:** Son resultado de acuerdos por consenso entre las partes involucradas acerca de especificaciones u otros criterios a usar como reglas o directrices.
- **Exactas y no ambiguas:** Contienen definiciones y descripciones exactas y no ambiguas que omiten cualquier consideración subjetiva. Su forma de redacción es clara, concisa y no deja lugar a múltiples interpretaciones.
- **Basadas en la Ciencia, Técnica y Experiencia:** Están basadas en los resultados consolidados de la ciencia, la técnica y la experiencia, en un momento y en un contexto dado.
- **Beneficiosas para la sociedad:** Se orientan al bien común.
- **Aprobadas por organismos reconocidos:** Son aprobadas por organismos reconocidos, a nivel nacional, regional e internacional.
- **Disponibles:** Están disponibles al público.
- **Voluntarias:** Se aplican voluntariamente, a menos que alguna disposición reglamentaria o contractual las haga de obligado cumplimiento.

5. Acreditación

La diferencia entre un organismo de certificación y uno de acreditación radica en que: la certificación es el procedimiento por el cual una tercera parte entrega un aseguramiento escrito que un producto, proceso, persona, sistema de gestión o servicio cumple con requisitos especificados, en cambio la acreditación es el proceso por el cual una autoridad técnica reconoce formalmente, que una organización es competente para efectuar actividades específicas de evaluación de la conformidad (Instituto Nacional de Normalización, 2016).

Si los productos certificados por tercera parte nos dan confianza porque superaron la prueba de su conformidad a un pliego de condiciones, es también algún tipo de certificación del propio organismo de certificación, el que podrá darnos confianza. La acreditación es relevante para los organismos de certificación porque:

- Declara que los organismos acreditados son competentes e imparciales;
- Les permite, a nivel internacional, conseguir la aceptación de sus prestaciones y el reconocimiento de sus competencias.
- Unifica y simplifica los numerosos trámites de reconocimiento de los operadores;
- Evita a las empresas exportadoras los reiterados controles que deben pasar para tener acceso a los mercados internacionales;
- Establece y promueve la confianza a nivel nacional e internacional al comprobar la competencia de los operadores en cuestión. (Food and Agriculture Organization, 2002)

El hecho de que una entidad de certificación esté acreditada garantiza principalmente la imparcialidad y transparencia del proceso de certificación, así como la competencia técnica de la entidad para el desarrollo de esta actividad en los sectores para los que cuenta con acreditación. Además, el hecho de estar acreditado garantizará en muchos casos el reconocimiento de la certificación a nivel internacional (Miranda, 2015).

En Ecuador se constituye el Organismo de Acreditación Ecuatoriano (OAE) como órgano oficial en materia de acreditación y como una entidad técnica de Derecho Público, adscrito al Ministerio de Industrias y Productividad (Presidencia del Congreso Nacional, 2007).

6. TourCert

TourCert es una organización alemana experta en certificación y asesoría en responsabilidad empresarial y turismo sostenible. Para el éxito del programa, la certificadora reconoce como factor clave el empoderamiento de los prestadores de servicios, para ello se emplea estrategias como sensibilizar y capacitar a las personas locales sobre los problemas sociales y ecológicos.

Esta empresa certificadora toma en cuenta que los enfoques para la certificación con elementos de Responsabilidad Social Corporativa (RSE) se han desarrollado anteriormente. Los estándares para la gestión de la calidad en las empresas fueron establecidos por ISO 9001 y los criterios sociales se han establecido en SA 8000. Sin embargo la empresa considera que una certificación de RSE de las empresas de turismo debería integrar los aspectos ecológicos y sociales y contribuir a la estandarización de los criterios.

Con el apoyo de la Agencia de Desarrollo de Austria (ADA), en el año 2015 se lanzó el proyecto TourCert Latina. Comenzando en Ecuador y Perú su misión es aportar a las personas en América Latina para generar un futuro mejor a través del turismo sostenible, para que todos puedan beneficiarse. (TourCert, 2015)

7. Smart Voyager

Es un programa voluntario e independiente administrado por la fundación Conservación y Desarrollo (C&D), fue creado en colaboración con 'Rainforest Alliance' en el año 1998, con la finalidad de maximizar los impactos positivos de las actividades turísticas y minimizar al máximo posible sus impactos negativos, mediante el cumplimiento de rigurosos estándares ambientales, sociales, laborales, seguridad y calidad, que debe cumplir una operación turística en cada uno de sus servicios. Smart Voyager es miembro fundador de la Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas, creada en el año 2003 con apoyo de la Organización Mundial de Turismo (OMT), Sociedad Internacional de Ecoturismo, programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y actores claves de la región

En el año 1998, se inicia el proceso de certificación sostenible Smart Voyager con las primeras embarcaciones turísticas y en el año 2000, se otorgan las primeras certificaciones de embarcaciones en el mundo. En el año 2002, Smart Voyager fue reconocido por la UNESCO, como un ejemplo a ser implementado en todos los patrimonios naturales de la humanidad. En el año 2003, se lanza el programa Smart Voyager para operaciones turísticas de tierra (hoteles, lodges, operaciones comunitarias). En el año 2007, se inicia el primer programa de certificación de transporte aéreo y programa Smart Embassy. Smart Voyager forma parte y apoya el Consejo mundial de Turismo sostenible (CST), creado en Francia en el año 2008. En mayo del 2010 se inició el programa para tour operadoras que mantiene hasta la actualidad.

8. Fundación Conservación & Desarrollo

Conservación y Desarrollo (C&D) es una organización no gubernamental, autónoma de derecho privado, con finalidad social y ambiental que trabaja continuamente en la promoción del respeto a la vida y el desarrollo sostenible, a través del uso racional de los recursos naturales generando conciencia pública en el buen uso de los mismos, cuya filosofía está basada en el concepto de sostenibilidad, reconociendo que el bienestar de las sociedades y los ecosistemas está entrelazado y dependen del desarrollo ambientalmente saludable, socialmente equitativo y económicamente viable.

Conservación y Desarrollo (C&D) tiene como objetivo el desarrollo sostenible en turismo, agricultura y pesca de varios programas, ha expandido su experiencia a través de la implementación de programas como las escuelas de campo para agricultores y escuelas de pesca sostenible EPS, certificación a empresas que brindan el servicio de hospedaje, alimentos y bebidas y para agencias y/o operadoras de turismo (Fundación Conservación y Desarrollo, 2018).

VI. MATERIALES Y MÉTODOS

A. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR

1. Localización

El Sistema de Certificación de Calidad para Fincas Agroturísticas como resultado del presente trabajo de investigación se puede aplicar en fincas agroturísticas ubicadas en cualquier lugar del país, sin embargo por la metodología de validación de la norma, la implementación se ha realizado en una finca ubicada en el cantón Pedro Vicente Maldonado, por este motivo se presenta información correspondiente al mismo.

El Cantón Pedro Vicente Maldonado tiene como cabecera cantonal la ciudad de Pedro Vicente Maldonado, ubicado en el corazón mismo de la zona noroccidental de la Provincia de Pichincha, sobre las estribaciones de la Cordillera Occidental de los Andes cuyos límites políticos son los son: al norte con la provincia de Imbabura (Río Guayllabamba), al sur el Cantón San Miguel de los Bancos y Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, al este el cantón San Miguel de los Bancos y Distrito Metropolitano de Quito y al oeste el Cantón Puerto Quito (GAD Pedro Vicente Maldonado, 2015).

2. Ubicación geográfica

Tabla 6.2. Ubicación geográfica

UTM ZONA 17 N, DATUM WGS84	
Y=	7976.60 m
X=	717234.28 m
Altitud	570 msnm

Nota: (Google Maps, 2017)

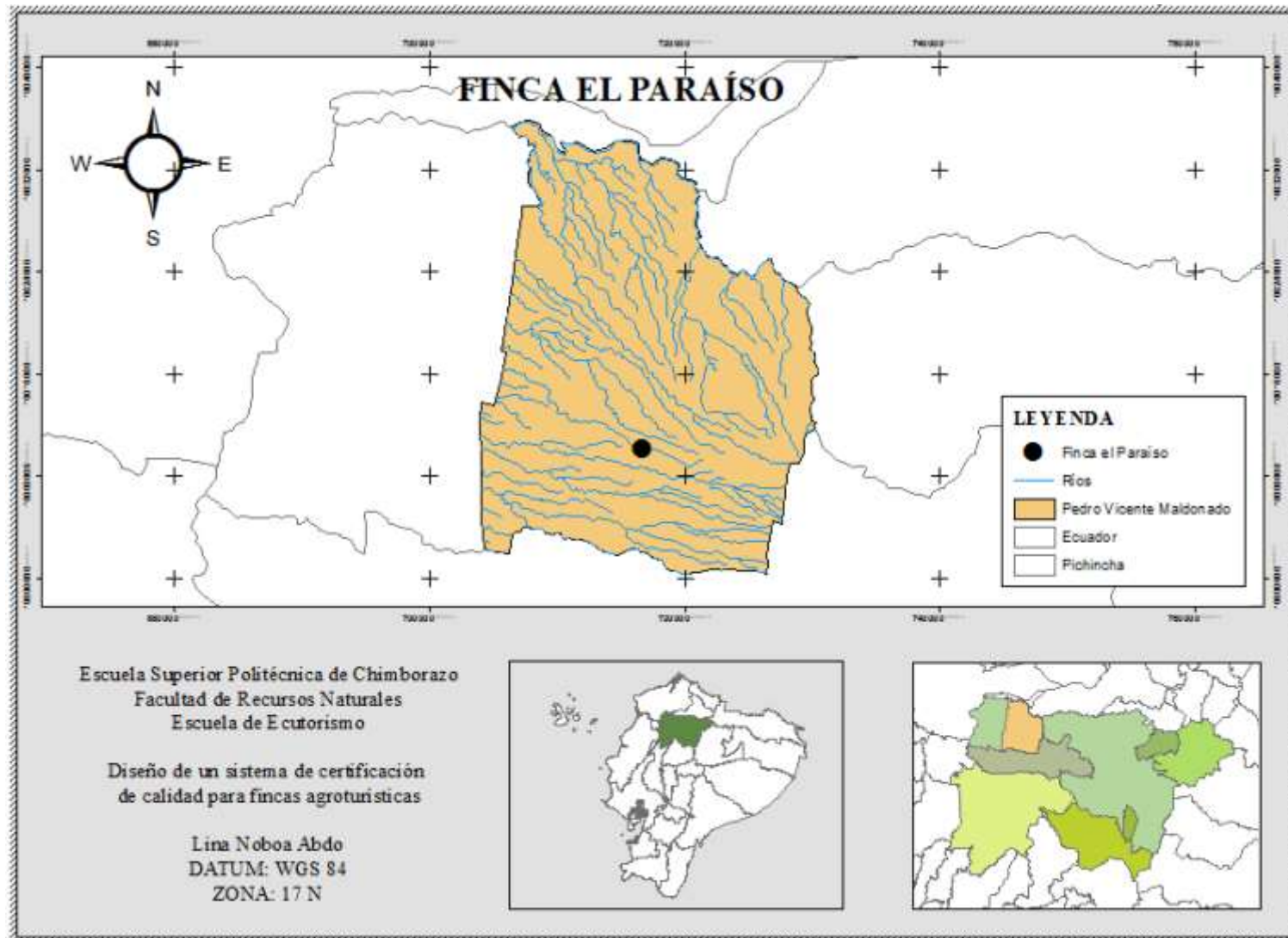


Figura 6.1. Ubicación Geográfica del cantón Pedro Vicente Maldonado

Nota: (Gobierno Provincial de Pichincha, 2015)

3. Características climáticas

La zona presenta un clima cálido húmedo, sin registrar mayores cambios de temperatura, con un promedio de 23 °C y relativas variaciones en los meses de febrero, marzo, abril y mayo registrando promedios mayores a los 25° C, que coinciden con la época invernal (GAD Pedro Vicente Maldonado, 2015).

a. **Temperatura media anual**

20,18° C (GAD Pedro Vicente Maldonado, 2015)

b. **Precipitación**

4341,3 mm/año (GAD Pedro Vicente Maldonado, 2015)

c. **Humedad relativa**

86% (GAD Pedro Vicente Maldonado, 2015)

4. Clasificación ecológica (MAE, 2013)

a. **Bosque Siempreverde Piemontano de Cordillera Occidental de los Andes (BsPn01)**

- Fisonomía: bosque
- Bioclima: pluvial, *Ombrotipo (Io)*: húmedo a hiperhúmedo
- Biogeografía: Región: Andes, Provincia: Andes del Norte, Sector: Cordillera Occidental de los Andes
- Fenología: siempreverde
- Piso bioclimático: Piemontano (300-1400 msnm), *Termotipo (It)*: termotropical inferior
- Geoforma: *General*: De montaña, *Macrorelieve*: Piedemonte, *Mesorelieve*: Colinas y Cuestas

Este ecosistema comprende bosques siempreverdes multiestratificados, con un dosel entre 25 a 30 m, comparte muchas especies con los bosques de tierras bajas, y algunas especies de bosques montano bajos. Se presenta sobre laderas muy pronunciadas. Entre las familias dominantes están *Arecaceae* con géneros como *Wettinia*, *Geonoma* y *Chamaedorea*; *Lauraceae* con especies del género *Ocotea*, *Nectandra*, y *Aniba*; y *Rubiaceae* con *Palicourea* y *Faramea*. La palma *Wettinia kalbreyeri* es particularmente abundante sobre los 500 msnm en contraposición con su simpátrica *Wettinia quinaria* que también está presente en el piedemonte pero en abundancias menores en relación a los bosques más bajos; es altamente representativa la familia *Malvaceae*, en términos de abundancia y diversidad de géneros, por lo que es frecuente observar varias especies de los géneros *Matisia* y *Pachira*.

5. Características del suelo

El cantón Pedro Vicente Maldonado, ocupa 64735,73 ha de superficie intervenida; donde predominan ampliamente suelos del orden de los andisoles con 63271,60 ha (97,74 %), seguidos de los entisoles con 612,93 ha (0,95 %), los inceptisoles con 18,88 ha (0,03%).

SUELOS FRANCOS: Suelos francos, bien drenados, poco profundos, pH medianamente ácido, fertilidad mediana, con una pendiente fuerte de 40 a 70% (38182,78 ha).

SUELOS FRANCO ARENOSOS: Suelos franco arenosos, buen drenaje, poco profundos, pH medianamente ácido, fertilidad mediana, con una pendiente media de 12 a 25% (24886,02 ha).

6. Materiales y equipos

a. Materiales

Hojas de papel bond

Esferos

Libreta de campo

Tinta de impresora

Copias

Portapapeles

b. Equipos

Computadora

Impresora

Memoria USB

GPS

Cámara fotográfica

B. METODOLOGÍA

El método que se aplicó para el presente trabajo, es no experimental, de campo, aplicativo y participativo. De modo general se procedió a la revisión de fuentes secundarias en temas de buenas prácticas de agroecología y calidad turística y partir de ello se hizo la selección y se estableció variables pertinentes al objeto de estudio, la validación se hizo a través de la aplicación en el trabajo de campo.

1. Establecer la norma técnica para el proceso de certificación de calidad de fincas agroturísticas

a. Estructura de la norma de calidad para fincas agroturísticas

Se aplicó la técnica de revisión de fuentes secundarias a través del método analítico. Los documentos que se analizó son normas relacionadas con certificación de calidad turística y buenas prácticas agrícolas. Además, con el objetivo de incluir todos los elementos que intervienen en un producto

turístico con estas características y complejidad, se evaluaron otros documentos en los que se presenta la base teórica del turismo.

b. Norma de calidad para fincas agroturísticas

Los indicadores se determinaron a partir de la revisión de fuentes secundarias, los principales documentos que se evaluaron son las normas de certificación:

- Smart Voyager Quality – Conservación & Desarrollo
- Smart Voyager Express Hospedaje – Conservación & Desarrollo
- Smart Voyager Express alimentos y bebidas – Conservación & Desarrollo
- Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible - Rain Forest Alliance
- Distintivo Q – Municipalidad de Quito
- Mecanismo de certificación ecuatoriana ambiental: Punto verde
- Prácticas agroecológicas para la producción de hortalizas y verduras - IICA
- Buenas prácticas agrícolas para determinados componentes agrícolas -FAO
- Buenas Prácticas Agrícolas para Técnicos Agrícolas del Área Rural- Rain Forest Alliance
- Guía carácter voluntario a certificación buenas prácticas agrícolas- Agrocalidad
- Manual de buenas prácticas agrícolas socioambientales aplicadas al cultivo de cacao- Conservación & Desarrollo

2. Validar la norma técnica a través de la implementación de los estándares de calidad establecidos en una finca agroturística asociada a la ruta del cacao, cantón Pedro Vicente Maldonado.

A través de trabajo de campo se validó los estándares de calidad de la norma técnica. Se realizó una prueba piloto en la finca agroturística “El Paraíso” ubicada en el noroccidente del Ecuador en el cantón Pedro Vicente Maldonado. La finca está vinculada a la ruta del cacao impulsada por el Gobierno Provincial de Santo Domingo y la fundación Conservación & Desarrollo.

a. Evaluación ex- ante en función de los estándares de la norma de certificación

La evaluación ex ante se realizó insitu, con el levantamiento de información de estado actual de la finca a través de trabajo de campo, por medio de este proceso se pudo conocer el nivel de cumplimiento de buenas prácticas, se identificaron las debilidades que se encuentran en la finca agroturística y la inexistencia de medios de verificación para comprobar su cumplimiento.

En la evaluación ex-ante se analizó una situación de partida, en términos tanto positivos como negativos del proceso productivo y la gestión de la calidad en la finca. En el proceso se plantearon mejoras en el contenido de los indicadores y la redacción para un mejor entendimiento y manejo de la norma. Además se analizó la efectividad de los medios de verificación propuestos.

b. Plan de finca

El plan de finca se elaboró en función de las debilidades identificadas en la evaluación ex ante, frente a estas dificultades se definieron acciones o buenas prácticas que es necesario implementar, además del tiempo de ejecución y las personas responsables de ejecutar dichas acciones.

c. Implementación del plan

Inicialmente se realizó un taller participativo en el cual se sensibilizó en temas de buenas prácticas a todo el personal que trabaja en la finca con el afán de que la mejora continua se convierta en el elemento esencial para influir en los resultados de las organizaciones turísticas y para asegurar el compromiso de todos los actores involucrados. Se fijaron plazos para la implementación del plan del y se dio acompañamiento para la implementación de algunas acciones.

d. Evaluación ex post

Como última acción para validar la norma, se realizó una evaluación ex post a través de trabajo de campo. Se visitó la finca y se evidenció el cumplimiento de los estándares de calidad y buenas prácticas agrícolas implementadas, y la existencia de medios de verificación que permitan hacer constancia del cumplimiento de los mismos.

Todo este proceso se evaluó para el diseño definitivo de la norma de calidad, tomando en cuenta la dificultad de cumplimiento de cada uno de los estándares de calidad en un escenario real, y se hizo mejoras en las especificaciones y redacción de la norma técnica facilitando la aplicación de la misma

3. Definir el protocolo del programa de certificación de calidad para fincas agroturísticas.

Para el cumplimiento de este objetivo se trabajó en reuniones técnicas con miembros del equipo a cargo del programa de certificación Smart Voyager para conocer el protocolo que se aplica en otros programas de certificación de CYD certified y adaptarlos a la propuesta de “Certificación de Calidad para Fincas Agroturísticas”, se estableció:

- Características del proceso de auditoría y certificación
- Modo de implementación de normas y procesos
- Beneficios de la certificación
- Derecho y pautas para el uso del sello de calidad
- Proceso de renovación de la certificación

VII. RESULTADOS

A. NORMA TÉCNICA PARA EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD DE FINCAS AGROTURÍSTICAS

1. Base estructural de la norma de calidad para fincas agroturísticas

a. Ámbitos de la norma de calidad para fincas agroturísticas

Para establecer los ámbitos de la norma partimos de los aspectos más generales que permitan englobar a todos los componentes que intervienen en un producto de agroturismo. La propuesta de norma para fincas agroturísticas “SMART VOYAGER AGROTURISMO” se constituyó tomando como base la estructura del sistema turístico. Se usó el sistema turístico como base ya que para que un producto turístico se desarrolle de manera exitosa es importante tener una mirada integral de todos los componentes y actores que intervienen en el proceso productivo. La norma marca la interrelación que existe entre el sistema turístico y el sistema agrícola, potenciando ambos sectores. El sistema de certificación pretende garantizar que los procesos se encaminen dentro las buenas prácticas, con el objetivo de aprovechar el potencial de los recursos y asegurar su sostenibilidad.



Figura 7.1. Estructura del Sistema turístico

Nota, (Noboa, 2018)

Como se puede observar a continuación en la figura 7.3, se establecieron los ámbitos de la norma en base a los elementos que componen el sistema turístico, la denominación de algunos elementos fue cambiada ya que la norma es un instrumento utilizado por personas que no manejan un lenguaje técnico o una base teórica.

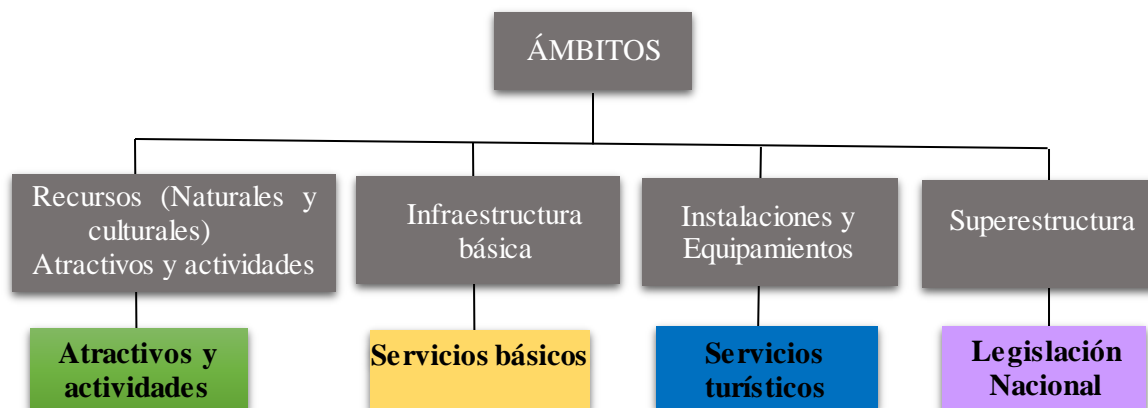


Figura 7.2. Ámbitos de la norma de calidad para fincas agroturísticas

Nota: Lina Noboa

b. Criterios de la norma de certificación calidad para fincas agroecológicas

Los criterios responden a problemáticas generales correspondientes a cada uno de los ámbitos que se definieron inicialmente.

Tabla 7.1. Criterios de la norma

ÁMBITO: ATRACTIVO TURÍSTICO	
CRITERIOS	INDICADORES
Conservación del suelo	16
Buen manejo del agua de riego	6
Material de propagación	2
Manejo de plagas	2
Cosecha	4
Poscosecha	1
Actividades	15
ÁMBITO: SERVICIOS BÁSICOS	
CRITERIOS	INDICADORES
Energía eléctrica	8
Agua potable y aguas residuales	5
Manejo de desechos	7
Conectividad	1
Primeros auxilios	4
Accesibilidad	8
ÁMBITO: SERVICIOS TURÍSTICOS	
CRITERIOS	INDICADORES
Transporte	1
Hospedaje	9
Alimentación	11
Intérpretes	3
Administración	11

ÁMBITO: LEGISLACIÓN NACIONAL	
CRITERIOS	INDICADORES
Leyes y regulaciones	5
Total indicadores	119

Nota: Lina Noboa

c. Indicadores de la norma de calidad para fincas agroturísticas

La norma está constituida con un total de 119 indicadores, cada indicador representa elementos que intervienen en el proceso productivo del agroturismo que se deben desarrollar de manera que garanticen calidad del servicio y sostenibilidad ambiental, para cada indicador se describe el medio de verificación por el cual el equipo técnico podrá evaluar el estado de cumplimiento de los mismos.

2. Norma de calidad para fincas agroturísticas

Tabla 7.2. Norma de calidad para fincas agroturísticas

ÁMBITO: ATRACTIVO TURÍSTICO	
CRITERIO: CONSERVACIÓN DEL SUELO	
Indicador	Medio de verificación
<p>Se cuenta con un mapa que delimita las zonas de producción de la finca, los caminos internos, construcciones y otra infraestructura además brinda información acerca de las zonas circundantes, esta información será utilizada para:</p> <p>1 A. Planificar las plantaciones B. Plantar en terrenos seguros, fuera de zonas de riesgo de contaminación por influencia de crianza de animales o contaminación industrial C. Evitar daños de ecosistemas cercanos al área de producción.</p>	<p>Mapa de finca que incluya zonas de producción y áreas circundantes.</p>
<p>2 La finca realiza evaluaciones previas, de los impactos en el entorno que tendrán el desarrollo de nuevas actividades productivas o la ejecución de proyectos de construcción.</p>	<p>Informes de los posibles impactos que acarreará el desarrollo de nuevas actividades productivas.</p>
<p>3 La finca cuenta con un plan de recuperación de ecosistemas naturales afectados.</p>	<p>Plan de acción para recuperar ecosistemas naturales afectados</p>
<p>4 Los cauces naturales que existiesen, no se ven afectados por el desarrollo de actividades antrópicas generadas en la finca.</p>	<p>Fotografía de cauces naturales que se relacionen con la actividad antrópica.</p>

5	Se cuenta con barreras vivas en las parcelas de producción para evitar escorrentías.	Fotografía de barreras vivas.
6	Se da mantenimiento para que las barreras vivas no invadan el terreno de siembra.	Registro de mantenimiento de barreras vivas.
7	Si el terreno de siembra está ubicado en una zona con pendiente mayor a 15 %, se cuenta con zanjas de infiltración.	Fotografía de zanjas de infiltración.
8	Se da mantenimiento a las zanjas de infiltración por lo menos dos veces al año.	Registro de mantenimiento de barreras vivas.
9	Se establece una planificación de rotación de cultivos o asociación con otras especies para evitar la pérdida de nutrientes en el suelo y para lograr un control natural de plagas y enfermedades.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de rotación de cultivos. • Listado de especies asociadas al cultivo y fotografía del cultivo
10	Se implementan sistemas de cero labranza o labranza mínima según las características del suelo en la finca.	Certificado de capacitación de Escuelas de Campo para Agricultores.
11	Se utilizan abonos orgánicos comerciales y/o que se han producido en la finca.	Fotografía de los abonos que se emplean en las parcelas.
12	Previo a la adquisición de abonos orgánicos se conoce la procedencia de los mismos, los cuales cuentan con un certificado de origen orgánico.	Fotografía de certificado de abono de origen orgánico.
13	Se utilizan técnicas de preparación de abonos que pueden ser el compostaje, lombricultura, bocashi y otros, para disponer adecuadamente de los residuos vegetales provenientes de cosecha, frutos en mal estado, podas, control de malezas y desechos orgánicos del área de servicios turísticos.	Fotografía de preparación de abonos orgánicos.
14	Se dispone de un área específica para la mezcla y preparación de abonos orgánicos previa su aplicación en el cultivo, la localización de esta área está distante de las zonas de producción, de las bodegas de almacenamiento, del área de hospedaje y del espacio donde se brinda el servicio de alimentación y recreación.	Fotografía de área dispuesta para preparación de abonos.

15	Las herramientas o equipos empleadas para la aplicación de abonos o estiércol se lavan y desinfectan previo a su uso en otras labores agrícolas.	Certificado de capacitación de Escuelas de Campo para Agricultores.
16	Se aplica la técnica de abonos verdes en los terrenos de siembra.	Fotografía de abonos verdes en el área de producción.
CRITERIO: BUEN MANEJO DEL AGUA DE RIEGO		
Indicador		Medio de verificación
17	Se conoce la procedencia del agua de riego para asegurar que es agua limpia sin contaminación de desagües urbanos.	Análisis de agua.
18	Se han implementado prácticas para captación y almacenamiento de agua de lluvia.	Fotografía de prácticas de captación de lluvia.
19	Se conoce la cantidad de agua disponible y la requerida para suplir las necesidades del cultivo, se determina si es necesario contar con un suministro alternativo de agua (pozo, reservorio o similar).	Plan de cultivo que incluye requerimiento aproximado de agua.
20	Se define el sistema de riego tomando en cuenta su eficiencia y buen uso de agua.	Certificado de capacitación de Escuelas de Campo para Agricultores y fotografía de sistema de riego aplicado en las parcelas de producción.
21	Se realiza mantenimiento periódico del sistema de riego para evitar contaminación.	Plan de mantenimiento de sistema de riego.
22	Se delimita el espacio en el que pueden ingresar los animales, con el objetivo de evitar contaminación del agua por excrementos.	Fotografía de aviso que indique áreas restringidas para el ingreso de animales.

CRITERIO: MATERIAL DE PROPAGACIÓN

Indicador	Medio de verificación
23 Se tienen registros sobre la calidad del material de propagación, acompañado de una carta de garantía de calidad fitosanitaria el cual indica que se encuentra libre de plagas y enfermedades.	Registro de compra y fotografía de cartilla de garantía de calidad fitosanitaria.
24 El material de propagación que se produce en la finca cumple con procedimientos que garanticen su inocuidad y calidad.	Certificado de capacitación de Escuelas de Campo para Agricultores.

CRITERIO: MANEJO DE PLAGAS Y ENFERMEDES

Indicador	Medio de verificación
25 Se implementa el manejo integrado de plagas que incluye prevención y prácticas de intervención o manejo de las plagas.	Plan de Manejo Integrado de Plagas y enfermedades.
26 Se controla maleza y se poda periódicamente.	<ul style="list-style-type: none"> • Foto de control de maleza y/o poda • Plan de control de malezas y/o poda.

CRITERIO: COSECHA

Indicador	Medio de verificación
27 Se aplica la técnica de cosecha manual.	La finca cuenta con políticas de sostenibilidad en las que se compromete al no uso de maquinaria pesada dentro del predio, para evitar la compactación del suelo.
28 Todo el personal sigue procedimientos de higiene antes de manipular cualquier material que pudiera contaminar el producto a cosechar.	Certificado de capacitación de Escuelas de Campo para Agricultores-cosecha.

<p>29 Durante la cosecha se evita ocasionar heridas al producto.</p>	<p>Certificado de capacitación de Escuelas de Campo para Agricultores-cosecha.</p>
<p>30 Los productos no están en contacto directo con el suelo, se cuenta con los materiales e instrumentos necesarios para el producto que se va a cosechar, incluyendo las cajas y canastillas para la cosecha.</p>	<p>Fotografía de instrumentos y materiales para uso den la cosecha.</p>
CRITERIO: POSCOSECHA	
Indicador	Medio de verificación
<p>31 Los trabajadores que participan en este proceso reciben capacitación sobre los procedimientos para el manejo de los productos que incluya: higiene del producto, transporte, empaque y almacenamiento.</p>	<p>Certificado de capacitación de Escuelas de Campo para Agricultores - higiene del producto, transporte, empaque y almacenamiento.</p>
CRITERIO: ACTIVIDADES	
Indicador	Medio de verificación
<p>32 La finca cuenta con un itinerario o lista de actividades que se pueden realizar durante la estadía de los visitantes.</p>	<p>Letrero informativo de actividades que se realizan en la finca.</p>
<p>33 Se cuenta con un sendero interpretativo diseñado para conocer el proceso de la actividad agrícola en su totalidad y los atractivos turísticos asociados a la finca.</p>	<p>Fotografía del sendero.</p>
<p>34 Todo sendero abierto para uso público se encuentra en buenas condiciones y con letreros interpretativos y cuenta con un plan de mantenimiento del sendero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografía del sendero y letreros interpretativos • Plan de mantenimiento del sendero.
<p>35 Las principales especies de plantas están debidamente identificadas con su nombre local y su nombre científico.</p>	<p>Fotografía de letrero de identificación de plantas principales.</p>

<p>36 Se brinda información a los visitantes sobre los códigos de conducta aplicables en las áreas naturales y sitios patrimonio.</p>	<p>Se incluye dentro del guion interpretativo y/o se informa mediante letreros.</p>
<p>37 La finca cuenta con instalaciones deportivas limpias y en buen estado y pone a disposición del visitante los equipamientos para facilitar su uso.</p>	<p>Fotografía de instalaciones deportivas y equipamientos que habilitan su uso. Ejm: cancha de fútbol en buen estado (equipado con arcos de fútbol y pelota).</p>
<p>38 Se cuenta con un área específica de manufactura en donde se procesan los productos agrícolas de la finca, se distingue un espacio para el almacenamiento de la materia prima, un espacio para procesar los productos y un espacio para el almacenamiento y exhibición del producto final. Además el visitante tiene acceso a conocer el proceso de elaboración de productos manufacturados y de ser posible participa activamente en la producción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografía del área de manufactura determinada para la visita. • Documento de planificación para la participación del visitante durante la producción.
<p>39 Los equipos usados en la elaboración de productos artesanales están limpios y en buen estado, en la finca se demuestra un mantenimiento periódico.</p>	<p>Registro de mantenimiento de equipos en el área de manufacturas y/o fotografía de la apariencia visual de los equipos.</p>
<p>40 Si los productos manufacturados son alimentos, se cumple con buenas prácticas de higiene, salud y equipamiento para manejo de alimentos detallado en la Guía de Buenas Prácticas para Agroturismo.</p>	<p>Capacitación del personal sobre Buenas prácticas.</p>
<p>41 La finca planifica shows o eventos temáticos en fechas festivas o durante la temporada alta, la planificación incluye el medio de difusión para captar visitantes.</p>	<p>Planificación de shows o eventos ejm: elaboración de pan artesanal en horno de leña durante los días 2 y 3 de noviembre.</p>

42	La finca cuenta con un área definida para venta de souvenirs y/o productos elaborados en la finca o en la localidad, cuenta con una vitrina o estantería para disponer de manera ordenada los souvenirs.	Fotografía del área de venta de souvenirs.
43	La finca incluye durante el recorrido temas de educación ambiental, sensibiliza a través de material audiovisual o actividades que permitan profundizar el conocimiento en el tema y despierten el interés.	Material audiovisual o planificación de actividades enfocadas en la educación ambiental.
44	Se informa a los visitantes sobre la política de NO extracción, tráfico o comercialización de especies de Flora & Fauna.	Se incluye dentro del guion interpretativo o se informa mediante letreros.
45	Se da mantenimiento adecuado a los motores para minimizar el consumo y la contaminación.	Registro de mantenimiento de motores.
46	Existe un protocolo de almacenamiento y manejo de combustibles.	Protocolo de almacenamiento y manejo de combustibles.

ÁMBITO: SERVICIOS BÁSICOS

CRITERIO: ENERGÍA ELÉCTRICA

Indicador	Medio de verificación	
47	Se cuenta con energía eléctrica las 24 horas del día.	Comprobante de pago del mes correspondiente por servicio de energía eléctrica y control insitu de energía eléctrica en las instalaciones.
48	Los interruptores que están destinados para el uso de los visitantes estarán etiquetados con el voltaje.	Fotografía de etiqueta con voltaje junto a los interruptores.
49	En la finca se utilizan artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía.	Fotografía de artefactos eléctricos eficientes en el uso de energía.

50	Se realizan inspecciones y mantenimientos periódicos de las instalaciones eléctricas.	Reporte de verificación del estado de las instalaciones eléctricas.
51	Se cuenta con medidores para mantener un registro de consumo de luz de la operación.	Fotografía de medidores de energía eléctrica.
52	No tiene iluminación excesiva sobre el hábitat natural, que pueda causar cambios en el comportamiento de las especies silvestres.	Fotografía nocturna en áreas iluminadas.
53	La finca cuenta con un generador eléctrico para casos de emergencia.	Fotografía de generador eléctrico de la finca.
54	Las instalaciones de la finca aprovechan la luz natural.	Fotografía de tragaluces u otros.
CRITERIO: AGUA POTABLE Y AGUAS RESIDUALES		
Indicador		Medio de verificación
55	Se cuenta con agua potable las 24 horas del día.	Comprobante de pago del mes correspondiente por servicio de agua potable y/o evidencia insitu de agua en las instalaciones.
56	Los desechos y residuos (orgánicos e inorgánicos) son almacenados de tal manera que no afectan los cuerpos de agua para uso humano, vida silvestre y riego.	Fotografía de área designada para disposición de desechos (no afectan cuerpos de agua).
57	Se manejan las aguas residuales tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública ni contaminan el ambiente.	Fotografía del punto donde desembocan las aguas residuales o del sistema de tratamiento.
58	La empresa utiliza grifería y sanitarios ahorradores de agua por lo menos en las áreas destinadas al uso turístico.	Fotografía de grifería y sanitarios ahorradores.

59	Se realizan inspecciones y mantenimiento periódico del sistema de tuberías y accesorios.	Registro de inspecciones y mantenimiento del sistema de tuberías y accesorios.
CRITERIO: MANEJO DE DESECHOS		
Indicador		Medio de verificación
60	La finca cuenta con un sistema de manejo de desechos que se ha elaborado en forma conjunta con el personal y lo aplica mediante acciones específicas (clasificación, disminución y manejo de desechos).	Documento en el que se describe el sistema de manejo de desechos.
61	Todas las áreas de la finca están equipadas con basureros que permiten separar los desechos según su origen, se manejarán mínimo dos categorías: desechos orgánicos y desechos inorgánicos, idealmente se adicionarán basureros para desechos plásticos, vidrios y papeles.	Fotografías de basureros en cada área, que permiten separar la basura según su origen.
62	Los contenedores de residuos y desechos están debidamente identificado, esta identificación puede ser con el uso de colores, imágenes o palabras.	Fotografía de identificación del tipo de basura que corresponde a cada tacho.
63	La finca evita la compra y uso de empaques individuales, desechables y sustancias no biodegradables.	Incluido como política de la finca en el sistema de manejo de desechos.
64	El área de cocina tiene trampas para la captura de grasas y restos de comida, estas cuentan con mantenimiento constante y están en buen estado.	Fotografía de trampas para captura de grasas y restos de comida en buen estado.
65	Los residuos de alimentos, aceites y grasas no son vertidos a la red pública de alcantarillado y, son entregados al gestor autorizado.	Incluido como política de la finca en el sistema de manejo de desechos.
66	En la finca no realiza quema y/o incineración de desechos y/o residuos (Excepto los desechos generados en las parcelas de cultivo, que se encuentren infectados por plagas o enfermedades).	Incluido como política de la finca en el sistema de manejo de desechos.

CRITERIO: CONECTIVIDAD

Indicador	Medio de verificación
<p>67 Se cuenta con un sistema de comunicación (telefónica fija, celular, radio) a la cual los visitantes pueden acceder en caso de emergencia, además será el medio de contacto por el cual los visitantes se pueden poner en contacto para reservas o para recibir información sobre los servicios que se prestan.</p>	<p>Fotografía de sistema de comunicación y verificación insitu de su correcto funcionamiento.</p>

CRITERIO: PRIMEROS AUXILIOS

Indicador	Medio de verificación
<p>68 Se cuenta con un Botiquín de Primeros Auxilios que contiene los insumos necesarios, en cantidad y tipo, para la atención de emergencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de primeros auxilios • Gasa estéril • Esparadrapo • Vendas elásticas • Toallitas antisépticas • Crema antibiótica • Agua oxigenada • Ibuprofeno • Antiespasmódicos • Pinzas • Tijeras • Loción de calamina • Toallitas impregnadas de alcohol • Termómetro • Guantes de plástico (por lo menos 2 pares) • Una linterna con pilas de repuesto • Una mascarilla de reanimación cardiopulmonar 	<p>Fotografía de botiquín de primeros auxilios e insumos y su fecha de caducidad</p>
<p>69 La finca cuenta con un extintor de incendios, que se encuentre operativo.</p>	<p>Fotografía de extintor.</p>
<p>70 Se ha brindado capacitación a los trabajadores de la finca sobre primeros auxilios.</p>	<p>Al menos 1 trabajador de la finca poseen certificado de capacitación en primeros auxilios.</p>

71	Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos.	Fotografía.
CRITERIO: ACCESIBILIDAD		
Indicador		Medio de verificación
72	La finca ofrece el servicio de parqueadero, este espacio es amplio y apto para el estacionamiento de automóviles y buses.	Fotografía de espacio amplio para parqueadero.
73	El parqueadero asegura condiciones adecuadas de seguridad, acceso y señalética.	Fotografía: <ul style="list-style-type: none"> • Puertas del parqueadero. • Cámaras de seguridad. • Buen estado vía de acceso. • Señalética del parqueadero.
74	La finca cuenta con un rótulo de identificación externo, donde consta su nombre comercial.	Fotografía de rótulo.
75	La finca cuenta con condiciones adecuadas de iluminación y seguridad en todos sus accesos, tanto para sus clientes como para sus trabajadores.	Fotografía de iluminación y sistema de seguridad.
76	El ingreso a la finca está señalizado a partir del poblado o punto de referencia más cercano, para facilitar el acceso de los visitantes.	Fotografía de señalización.
77	La finca cuenta con señalética en todo el establecimiento en dos idiomas.	Letreros en todo el establecimiento, de: servicios, instalaciones, áreas de huéspedes, entre otros, disponibles en inglés y español.
78	La finca cuenta con accesos para personas con discapacidades en todas sus áreas de visita.	Fotografía de accesos y/o facilidades para personas con discapacidad.

79	Se destina un espacio para el encargo de pertenencias de los visitantes que garantiza seguridad.	Fotografía de espacio para encargo de pertenencias (garantiza seguridad).
----	--	---

ÁMBITO: SERVICIOS TURÍSTICOS

CRITERIO: TRANSPORTE

Indicador	Medio de verificación	
80	La finca brinda servicio de transporte desde el poblado más cercano para facilitar la llegada de visitantes que no se movilizan en un medio de transporte privado.	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte propio: Permiso de transporte por cuenta propia. • Contacto de taxi o transporte turístico que conoce la ruta de llegada a la finca desde el poblado más cercano.

CRITERIO: HOSPEDAJE

Indicador	Medio de verificación	
81	La infraestructura destinada para brindar el servicio de hospedaje se mantiene siempre limpia.	Fotografía en el que conste el nivel de limpieza de las habitaciones.
82	Se cuenta al menos con una habitación con facilidades de acceso para personas con discapacidad.	Fotografía de habitación con facilidades para persona con discapacidad (ingreso, espacio interno de habitación y baño).
83	Existe suficiente ventilación en las habitaciones y en zonas con alta presencia de insectos las ventanas poseen malla.	Fotografía de ventilación y malla en las ventanas.

84	Las habitaciones poseen baño privado con ducha, agua caliente, basurero con tapa, jabón, toalla, papel higiénico y espejo.	Fotografía del baño y sus implementos.
85	Las habitaciones proporcionan privacidad para los huéspedes con el uso de vidrios oscuros o cortinas.	Fotografía vidrios oscuros o cortinas.
86	Se cuenta con un plan de reposición de sábanas, colchones y otros insumos de la habitación según su vida útil.	Plan de reposición de sábanas, colchones y otros insumos de las habitaciones. (incluye inventario, tiempo de vida útil y proveedores)
87	Se cuenta con un área de almacenamiento lencería, se encuentra limpio, clasificado y ordenado.	Fotografía del área de almacenamiento de insumos de limpieza y lencería.
88	Se cuenta con un área de lavandería, limpio y ordenado. Los insumos de limpieza se encuentran etiquetados.	Fotografía de área de lavandería y envases etiquetados.
89	El personal se encuentra capacitado para brindar un servicio de calidad.	Capacitación al personal sobre calidad del servicio turístico.
CRITERIO: ALIMENTACIÓN		
Indicador		Medio de verificación
90	Los alimentos elaborados para los visitantes son preparados en su mayoría con productos provenientes de la finca o de las localidades cercanas.	Está incluido dentro de las políticas de la finca, fotografía de productos locales.
91	Se evita la contaminación cruzada haciendo uso de utensilios específicos para grupos de productos usados en la preparación de los alimentos.	Fotografía de utensilios en los que se visualice los códigos (colores, etiquetas u otros) según el grupo de productos que se les ha designado.

92	Con reserva previa la finca ofrece menú especial para personas con restricciones alimenticias, alergias o preferencias específicas como comida vegetariana.	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado de capacitación al personal en buenas prácticas para elaboración de comida para personas con restricciones alimenticias, alergias o preferencias específicas • Fotografía de menú.
93	El personal encargado se asegura de que los alimentos se sirven en el punto exacto de cocción y se lava o desinfectan los alimentos que se sirven crudos.	Certificado de capacitación al personal en buenas prácticas de elaboración y manejo de alimentos.
94	La vajilla y utensilios, en los que se sirven los alimentos a los visitantes, se encuentran en buenas condiciones.	Fotografía de vajilla y utensilios.
95	El personal que se involucra en la preparación de alimentos, hace uso adecuado de insumos de higiene (cofia, guantes, delantal) y mantiene una higiene adecuada.	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografía del personal que trabaja en la cocina. • Manual de procesos en donde se especifica el uso de insumos de higiene y el protocolo de higiene para la preparación de alimentos.
96	La ventilación debe ser suficiente para evitar la acumulación de grasa en paredes y techos.	Fotografía sistema de ventilación.
97	El comedor está implementado con elementos básicos para su servicio que se encuentran en buen estado.	Fotografía (mesas, sillas, mantelería en buen estado). Verificación insitu

		de su estado de mantenimiento.
98	Los productos necesarios para la preparación de los alimentos son almacenados correctamente.	Fotografías del sistema de almacenamiento de alimentos. Incluye: (Inventario con fecha de caducidad, distribución de espacios de almacenamiento, temperatura)
99	Las áreas destinadas a la preparación de alimentos y comedor se encuentran limpias y libres de plagas.	Plan de prevención y eliminación de plagas mediante prácticas amigables con el ambiente.
100	La finca asegura el acceso de agua bebible para los visitantes para lo cual: existe un lugar o dispositivo de abastecimiento de agua para visitantes, este se encuentra limpio y con los insumos necesarios para su uso.	Fotografía de dispensador de agua.

TERIO: INTERPRETACIÓN

Indicador	Medio de verificación
101 Al menos dos trabajadores de la finca, que trabajen en cualquiera de sus áreas, se encuentran capacitados como intérpretes para manejar los grupos de visitantes.	Certificado de capacitación al personal en buenas prácticas para interpretación ambiental.
102 El personal capacitado para guiar la visita en la finca, conoce a profundidad los procesos agrícolas e información relacionada a los ecosistemas en donde se encuentra ubicada la finca.	Acompañamiento del intérprete insitu, durante el recorrido con visitantes, se utilizará la “Tabla de evaluación y recomendaciones al intérprete”
103 Se ha elaborado un guion interpretativo que pueda servir como guía a los intérpretes para organizar la visita por la finca.	Guion interpretativo.

CRITERIO: ADMINISTRACIÓN	
Indicador	Medio de verificación
104 Se mide la satisfacción de los clientes y se toman las medidas correctivas cuando es apropiado.	Fotografía de herramienta utilizada para medir satisfacción de los clientes.
105 La finca cuenta con un registro de visitantes que sirve para analizar periódicamente el número de visitas, temporadas altas de visita a la finca y esa información se entrega al MINTUR de ser necesario.	Registro de visitantes.
106 Los materiales promocionales son precisos y completos y no prometen más de lo que la empresa puede brindar.	Material promocional.
107 Se determina la ganancia o pérdida de la actividad turística y de la actividad agrícola al final de cada año, en base a esta información a	Análisis financiero.
108 La finca cuenta con un manual impreso en el que se recopilan todas sus políticas internas sociales, culturales, empresariales y de sostenibilidad y es de conocimiento de los trabajadores	Políticas de la finca
109 No se adopta ni apoya ningún tipo de discriminación social, sexual o cultural.	Se incluye en las políticas de la finca
110 La finca cuenta con un plan de mantenimiento para todas las áreas e infraestructura, tanto para las áreas destinadas para uso turístico como las áreas vinculadas a la producción agrícola y del personal.	Plan de mantenimiento por áreas
111 La administración de la finca cuenta con Manual de funciones, descripción de cargos y procedimientos, los procedimientos reflejan el uso sostenible de los recursos.	Manual de funciones, descripción de cargos y procedimientos
112 La administración asegura el bienestar del personal a través de un "Plan para el manejo del personal" que incluya (espacio físico destinado para el uso exclusivo de personal para sus pertenencias durante horas de trabajo, evaluación de desempeño, programa de capacitación en cada una de los ámbitos establecidas en la presente norma).	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografía de espacio designado para uso exclusivo del personal. • Herramienta de evaluación de desempeño.

113	Se establecen metas de consumo, a partir de un registro de consumo mensual de energía y agua.	Registro mensual del consumo de energía y agua. En el cual se pueda definir claramente si ha existido variación en la cantidad de energía utilizada.
114	Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de agua, energía eléctrica e insumos dirigido a propietarios, directivos, personal de planta y visitantes.	Programa escrito de difusión uso y ahorro de agua, energía eléctrica e insumos y fotografías de su implementación.
ÁMBITO: REGULACIÓN NACIONAL		
CRITERIO: LEYES Y REGULACIONES		
Indicador		Medio de verificación
115	La finca mantiene al día todos sus requisitos legales de operación.	<ul style="list-style-type: none"> • Registro Actividad Turística • Licencia Única Anual de Funcionamiento • Permiso Sanitario • Certificados de Salud empleados • Patente de Rótulos y Publicidad Exterior • Permiso de Bomberos
116	La finca contrata al personal permanente de forma legal, respetando las condiciones mínimas exigidas por la ley.	Contratos de los trabajadores permanentes, bajo la normativa legal.
117	El o los administradores de la finca están al tanto de la normativa ambiental vigente, para garantizar el adecuado manejo y cuidado de sus productos y servicios.	El administrador mantiene copias digitales o escritas

		de la legislación ambiental vigente.
118	Los administradores de la finca están al tanto de las leyes tributarias que rigen las actividades económicas de la finca.	El administrador o encargado de llevar la contabilidad mantiene copias digitales o escritas de la legislación tributaria vigente.
119	La finca está al día con sus obligaciones tributarias, producto de sus actividades económicas productivas.	Documentos de respaldo, producto de la declaración de sus obligaciones tributarias.

B. VALIDACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS EN UNA FINCA AGROTURÍSTICA ASOCIADA A LA RUTA DEL CACAO, CANTÓN PEDRO VICENTE MALDONADO.

1. Evaluación ex- ante en función de los estándares de la norma de certificación

a. Finca agroturística “El Paraíso”

La finca El Paraíso fue seleccionada para realizar el proceso de validación de la norma ya que actualmente trabaja en el proyecto de convertirse en una finca temática del chocolate, para posicionarse como producto agroturístico e insertarse en la ruta del cacao impulsada por el gobierno provincial de Santo Domingo.

Está registrada en el Ministerio de Turismo bajo la denominación de “Hostería El Paraíso” por la tipología de los servicios que oferta. La finca tiene un total de 37 hectáreas en las cuales se encuentran las instalaciones de hospedaje, alimentación y áreas recreativas, 7 hectáreas están destinadas para la producción de cacao (*Theobroma cacao*) y 10 hectáreas a la producción de palmito (*Bactris gasipaes*).

El Paraíso se encuentra ubicada en el Km. 116 de la Vía Calacalí – La Independencia, al llegar a la Y adoquinada de Pedro Vicente Maldonado, se debe continuar por la vía pavimentada, hasta la gasolinera Mas Gas, en donde se ingresa hacia la derecha a una avenida ancha lastrada, se debe pasar dos puentes metálicos, a 200 metros de segundo puente metálico “el Paraíso” se encuentra el ingreso a la finca.

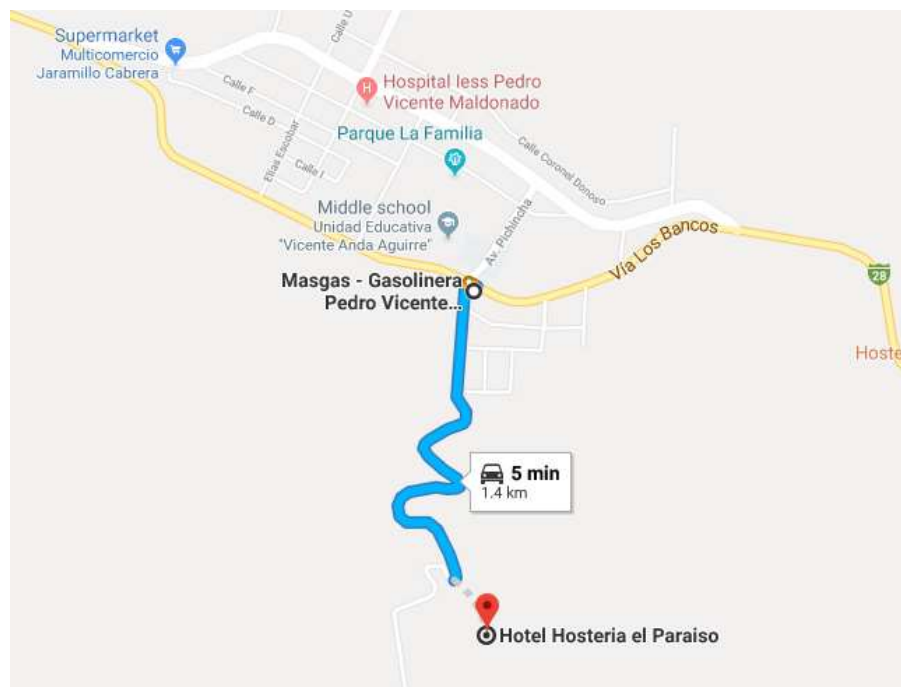


Figura 7.3. Ruta de ingreso a la finca desde el canto Pedro Vicente Maldonado

Nota: Google maps

b. Aplicación de la norma de calidad en la finca agroturística

Inicialmente se elaboró una propuesta de implementación de la norma en la finca “El Paraíso” para coordinar las fechas y acciones con la persona que administra la finca, se presentaron los objetivos, la norma piloto, la metodología y los compromisos de ambas partes, además se estableció conjuntamente un calendario para el trabajo de campo.

Para adquirir compromiso de todos los involucrados y facilitar el proceso de la primera verificación, durante la primera visita se reunió al personal para ponerlos al tanto del proceso. Luego se visitó cada área de la finca para la recolección de información y evidencia.

Paralelamente a la verificación se hicieron cambios en fondo y forma de algunos indicadores y medios de verificación planteados inicialmente:

- La norma piloto se planteó con 118 indicadores de los cuales 3 mencionaban la difusión de acciones para el ahorro de recursos en las instalaciones por cada ámbito, estos indicadores se compilaron dando lugar al indicador N°114 que generaliza esta acción para toda la finca.
- Se incluyeron 2 indicadores que se refieren al mantenimiento de motores y uso de combustibles.
- Otros indicadores se reformularon como el N° 9 que inicialmente planteaba la rotación de cultivos y luego se complementó con la asociación con otros cultivos como buena práctica.
- Durante la aplicación también se comprobó que la terminología y la redacción puedan ser comprendidas por el personal de la finca que acompañó en el proceso.

c. Resultados de primera verificación (Evaluación Ex -Ante)

A continuación se presenta el informe de auditoría en el que constan datos de la finca, el proceso de auditoría, la conclusión de la auditoría según el cumplimiento de los estándares y calidad y una descripción de los indicadores evaluados en la finca. Este es además en modelo de informe que se emitiría a los responsables o contactos de la finca que ha sido auditada.

1) INFORME DE LA PRIMERA AUDITORÍA

a) Datos de Auditoría

Finca: El Paraíso

Fecha de emisión de Informe: 17/12/2018

Fecha de inicio de la auditoría: 05/12/2018

Fecha de finalización de la auditoría: 07/12/2018

Nombre(s) de los(as) auditores(as): Lina Noboa Abdo

Revisor: Patricia Tierra

b) Datos de la finca

Cantón/Provincia: Pedro Vicente Maldonado/Santo Domingo de los Colorados

Total de hectáreas: 36 ha

N° hectáreas de producción: 16 ha

Cultivo(s) de la finca: Cacao, palmito

Servicios turísticos: Hospedaje, alimentación, interpretación (ruta del chocolate), esparcimiento (Spa, áreas deportivas, cuadrones, bicicletas)

Contacto: Noé Rodríguez

Otra información importante: La auditoría se llevó a cabo únicamente en las parcelas de producción de cacao porque actualmente las parcelas de producción de palmito se encuentran arrendadas.

c) Resumen de resultados

Tabla 7.3 Resumen de resultados de cumplimiento de la norma

Ámbito	# Tota de indicadores	# Indicadores evaluados	Puntaje alcanzado	% Cumplimiento
1	46	27	9	33,3%
2	33	33	20,5	62,1%
3	35	34	15	44,1%
4	5	5	1,5	30%
Total de indicadores evaluados				99
Ponderación total				47
Porcentaje total de cumplimiento				46,46%

Nota. Lina Noboa

d) Conclusión del equipo auditor

El equipo de auditoría llegó a la conclusión de que la Finca El Paraíso No Cumple con los requerimientos de la primera verificación correspondiente a la norma de calidad para fincas agroturísticas Smart Voyager. La decisión de certificación es responsabilidad del organismo de certificación.

e) Acuerdo de Confidencialidad

El equipo de auditoría que preparó el presente documento se ha comprometido a la confidencialidad ante la finca auditada, toda la gestión y el uso de la información de las propiedades recibida durante el curso de la auditoría.

f) Descripción de indicadores evaluados

A continuación se describen algunos de los indicadores que no se cumplen o tienen un bajo nivel de cumplimiento, lo cual no refleja que los procesos productivos en la finca se llevan a cabo bajo lineamientos de calidad y sostenibilidad.

Tabla 7.4. Descripción de indicadores evaluados en la primera auditoría

Indicador	Primera verificación	Observaciones
1	1	El mapa coincide con la información verificada, no se conocen actividades de áreas circundantes
4	0,5	Se extrae agua de del río Caoni y un estero, ambos se extraen con bombas que utilizan gasolina y no existe un protocolo de uso de combustibles, no se evidencia arrojado de basura o aguas negras a los ecosistemas acuáticos, se respetan de 10 a 15 m de distancia a la rivera para la producción agrícola
5	0,5	Solo algunas parcelas cuentan con barreras vivas
6	0,5	No existe planificación ni período definido para mantenimiento de barreras vivas (las especies de plantas de las barreras son de antiguas plantaciones o de crecimiento voluntario, no se ha definido técnicamente plantas afines al cultivo)
9	0	Son monocultivos
10	0,5	Se utiliza la desbrozadora para control de maleza pero también herbicidas dañinos. Para la poda se utiliza machete.
11	0	Se fertiliza el suelo con fertilizantes químicos, ferticacao o NPK en dosis que se recomienda en la agro veterinaria
13	0	No se preparan abonos orgánicos, si se separa la basura pero se regala a vecinos para alimentar cerdos
15	0,5	Se lavan o se limpian con limón pero no existe un protocolo definido de uso de herramientas
16	1	Los restos de poda se dejan en la parcela actuando como abonos verdes
23	0	El material de propagación no es orgánico y se describe verbalmente que en el vivero donde se adquirieron las plántulas aplicaron grandes cantidades de agroquímicos al momento de embarcar las plántulas
26	0,5	La poda se maneja con machete y el control de malezas se realiza con el uso de la desbrozadora o se aplican herbicidas químicos dañinos, sin protección
27	1	La cosecha es manual, se usa tijeras
28	0	No existe un procedimiento de higiene
29	1	Se abren las mazorcas en el terreno y se almacena el fruto en baldes
30	0,5	Los baldes que se utilizan son de uso múltiple, se puede cargar tanto basura como el fruto
31	0,5	No ha sido capacitado el personal, todos aplican conocimientos en base a la experiencia
32	0,5	Las actividades se exhiben solo en algunas habitaciones detrás de la puerta, la lista de actividades no está actualizada ya que constan actividades que ya no se realizan actualmente

35	0	No se ha identificado a las principales especies ni muestran sus nombres o características
36	0	No se da a conocer ningún código de conducta de respeto a la naturaleza y otros huéspedes
37	1	Las instalaciones deportivas están limpias, en buen estado y tienen el equipamiento necesario, el personal debe poner atención a restos de basura que se encuentran en áreas naturales o jardines.
42	0,5	Se vende chocolate de cacao fino de aroma, el stand no es llamativo y no hay productos locales o souvenirs con marca propia
43	0	No se toman temas de educación ambiental
44	0	No se informa sobre la no extracción, comercialización o tráfico de flora & fauna, ni se constituye como política de la finca
45	0,5	Se da mantenimiento a algunos motores de gran importancia como las bombas de agua, pero los cuadros no están en buen estado
46	0	No se manejan ni almacenan combustibles bajo un protocolo
47	1	Si cuenta con energía eléctrica conectada al sistema del cantón Pedro Vicente Maldonado, existen cortes esporádicos
48	0	No se rotula ningún tomacorriente
49	0	Ningún artefacto eléctrico es ecoeficiente, son bastante antiguos y se ve la necesidad de renovarlos, el propietario tiene en cuenta dentro del presupuesto de este año la compra de nuevos refrigeradores, pero no se toma en cuenta la especificación de ecoeficiencia
50	0,5	Se da mantenimiento de reparación pero no se planifica mantenimiento preventivo
51	1	Si se cuenta con medidores de luz
52	1	Si se toman medidas para evitar la eliminación excesiva
53	1	Si poseen un generador y está funcional, pero han tenido ocasiones que deben realizar ajustes para poder encender, se sugiere un mantenimiento preventivo también para el generador
54	1	Si se aprovecha la luz natural en todas las infraestructuras
55	1	Si se cuenta con agua, no es potable pero se toma de los esteros y del río y se da tratamiento con cloro, se usa para baños, duchas y jardines. No se han realizado exámenes de agua del río. Todos los asentamientos cercanos tienen el río y los esteros como fuente de agua
56	1	Tiene un lugar específico para almacenamiento, los orgánicos se regalan cada dos días por lo que no se generan lixiviados y

		los residuos inorgánicos se almacenan en un contenedor evitando el contacto con el suelo.
57	1	Todo el sistema de aguas residuales tanto fecales como jabonosas están conectadas a un biodigestor con capacidad para 3000 litros, actualmente la bolsa en donde se acumulan los gases no está funcionando porque no se encuentra el repuesto, pero las aguas son tratadas y llegan a un área de filtros verdes.
58	0	Ninguna grifería o sanitario es ahorrador
59	0,5	Se realiza reparación pero no mantenimiento preventivo, tampoco existe un protocolo que deje en constancia la notificación al encargado de mantenimiento, se deberá incluir en el manual de procedimientos
60	0,5	Se aplican varias acciones pero no existe un sistema que facilita el reciclaje o el manejo de desechos específicos como plásticos, papel o vidrio
61	1	Solo las áreas sociales (áreas deportivas, comedor, parqueadero) porque la basura que se produce en habitaciones del hospedaje es en baja cantidad y no es viable.
62	0,5	Están identificados pero es importante que en el sistema de manejo de desechos se incluya capacitación al personal y se implementen estrategias para dar a conocer a los visitantes el modo de uso ya que los basureros a pesar de estar separados por colores y etiquetados con nombres tienen un contenido de desechos mixto.
63	0,5	No se ha implementado esta política dentro de la empresa, durante la auditoría se compró comida de un establecimiento externo y llegó en tarrinas plásticas, para realizar compras no se utilizan bolsas de tela o canastas, se destaca la acción de disponer jabón y champú líquido en dispensador para evitar el desperdicio de sachets y envases individuales
64	0,5	No tiene trampas, sin embargo el agua es tratada en el biodigestor
65	1	Se almacenan en envases de plástico y se entregan a una empresa Quiteña que retira aceite de cocina en el cantón
66	1	No se quema basura
67	1	El sistema de comunicación es red de internet para los visitantes, las reservas se hacen a un número celular del administrador de la finca, en ocasiones la señal solo llega a puntos específicos.
68	0	El botiquín tiene medicamentos caducados e insuficientes
69	1	Cada área cuenta con un extintor, ninguno caducado
70	0	Ninguna persona del personal ha recibido capacitación en primeros auxilios, actualmente ni en el pasado.

71	1	Las áreas de servicios turísticos e instalaciones deportivas cuentan con señalización de emergencia
72	1	El parqueadero tiene espacio suficiente para buses y automóviles
73	1	El parqueadero es espacioso y es seguro ya que está cerca de la casa del cuidador y se cuenta con cámaras en la administración que está junto al parqueadero, también está señalizado el ingreso.
74	0,5	El letrero está muy deteriorado y no se lee bien la información.
75	1	En el punto de ingreso desde la carretera se ubica un letrero indicando el desvío, el letrero está muy deteriorado y no se lee bien la información.
76	0,5	Todos los ingresos o caminos en el área de servicios turísticos están iluminados y los ingresos a las habitaciones se cierran con llave, las instalaciones no son inclusivas para personas con discapacidades.
77	0,5	Posee señalética solo en español, hace falta un croquis que permita al visitante conocer todas las áreas existentes y ubicarse.
78	0	No cuenta y los que hay son inútiles porque son muy angostos
79	1	Posee caja fuerte y para artículos grandes la administración tiene una bodega con llave
81	0,5	Está limpia de manera general pero es importante poner mayor atención a rincones como los bordes de las ventanas o la parte superior de la cama ya que se acumula polvo y en acciones insectos chiquitos
82	0	Tienen rampas de ingreso pero no son útiles porque son angostas, para el ingreso hay dos gradas y la rampa solo está en una grada. Los baños no brindan facilidades de acceso
83	1	La ventilación en las habitaciones es buena y las ventanas poseen malla
84	1	Las habitaciones cumplen con todos los requerimientos
85	1	Las habitaciones garantizan privacidad
86	0	No se cuenta con el plan de reposición de sábanas, colchones y otros insumos de la habitación según su vida útil ni un protocolo para arreglos en caso de lencería rota
87	0,5	Se cuenta con área de almacenamiento lencería, tiene un fuerte olor a humedad y le hace falta más orden y limpieza
88	0,5	Se cuenta con un área de lavandería, es un área descuidada, le hace falta orden y limpieza. Se almacenan cosas que no están relacionadas con la función de este espacio
89	1	El personal es amable y responde a las necesidades de los visitantes, durante la auditoría se evidenció mucha satisfacción

		de los visitantes respecto al trabajo y el trato que reciben del personal.
90	0,5	Los productos se adquieren en el mercado de Pedro Vicente Maldonado, no se prioriza el mercado justo o local, en casos de llegada masiva de visitantes se realizan las compras en Santo Domingo o Quito
91	0,5	Los únicos utensilios que se utilizan por grupos de alimentos son las tablas de picar, hace falta mayor y mejor equipamiento
92	1	Si cuenta con un menú vegetariano y vegano
93	0	Se verifica el punto de cocción de la comida antes de servir y para alimentos crudos como ensalada se lava con agua de botellón y vinagre.
94	1	Están en buen estado
95	0,5	No se usa delantal y a pesar de tener a su disposición guantes no se da uso, se aclaró que el uso de guantes es solo para manipulación de alimentos que se van a servir
96	1	Tiene buena ventilación
97	0,5	Está completo y en buen estado, hace falta ajustar tornillos de dos mesas y 3 sillas
98	0,5	Existe un área para verduras y frutas, otro para condimentos, las refrigeradoras y un espacio de almacenamiento múltiple, se evidencia desorden y falta limpieza
99	0,5	Hace falta un mayor grado de limpieza y orden para empezar a cocinar, se debe establecer con primer procedimiento en el manual de cargos
100	0	No venden agua embotellada ni existe un dispensador de agua bebible, es necesario pedir que se proporcione en el área de cocina
101	0	No han recibido capacitación para interpretación ambiental, cumplen el rol de acompañar a la caminata y la interpretación se desarrolla según las preguntas de los visitantes
102	0,5	Se conoce el proceso del cultivo de cacao que se aplica en la finca pero hace falta el conocimiento de los ecosistemas locales, educación ambiental y prácticas agroecológicas
103	0	No tiene guion interpretativo
104	0,5	Solo existe un buzón de sugerencias en el área de administración al cual los visitantes no acceden con frecuencia
105	1	Si todos los visitantes que pernoctan en la finca son registrados
106	0,5	Se encuentran publicaciones de la página de Facebook (plataforma por la cual se contactan la mayoría de visitantes) que mencionan que los servicios que no van en conformidad con la realidad como el desayuno buffet
107	0,5	No se tiene acceso a la información

108	0	No se han establecido políticas
109	0,5	No se ha establecido pero va encaminado en ese lineamiento
110	0	No cuenta con el plan de mantenimiento
111	0	No cuenta con manual de funciones, es importante que los procesos garanticen acciones de sostenibilidad y ahorro de recursos
112	0	No existe un plan de Talento Humano, se designa un área para pertenencias pero no se evalúa rendimiento ni se planifica capacitación
113	0	No se lleva registro ni se establecen metas
114	0	No existe un programa de disfunción sobre el uso y ahorro de agua, energía eléctrica e insumos
115	0,5	No se presentó evidencia, solo el permiso de bomberos
116	0,5	No se presentó evidencia, el personal afirmó que se manejan contratos verbales
117	0,5	Se conoce la normativa ambiental que corresponde a las actividades productivas asociadas a la finca
118	1	El trabajo realiza una contadora externa, conoce la ley y los documentos que deben ser entregados
119	0	No se entregó información
# Indicadores evaluados	99	
Puntaje alcanzado	46	
Porcentaje de Cumplimiento	46,5%	

* Los indicadores que no constan en la Tabla de Resultados de primera verificación, corresponden a indicadores que no aplican en la finca evaluada. Los indicadores que se presentan de color rojo son aquellos que no cumplen o se cumple parcialmente y es necesario la implementación de buenas prácticas para mejorar los procesos internos y la prestación de servicios.

2. Plan de finca

Los resultados que se obtienen de la primera verificación reflejan que los procesos productivos en la finca El Paraíso, se llevan a cabo sin seguir lineamientos de buenas prácticas, lo cual no le habilita recibir una certificación de calidad. El plan de finca es una herramienta de planificación que permite al responsable o administrador de la finca responder o buscar soluciones ante la problemática o procesos ineficientes que se han identificado en la verificación.

Tabla 7.5. Plan de finca aplicado dentro del plazo de la investigación

#	Descripción del hallazgo: no conformidad / observación	Acción propuesta	Responsable de implementación	Fecha propuesta
1	No se aprovechan los desechos orgánicos del restaurante para elaborar compostaje	Taller de compostaje	Lina Noboa	08/01/2018
2	No cuenta con un guion interpretativo, no menciona códigos de conducta en áreas naturales, no se tratan temas de educación ambiental	Elaboración de guion interpretativo	Lina Noboa	20/12/2018
3	No se ha desarrollado un manual de políticas que sirva como lineamiento para el desarrollo de las actividades para el personal, no se ha instruido al personal en temas de “no a la discriminación social, cultural y de género”, no se ha determinado la sostenibilidad como una política de la finca	Elaboración de manual de políticas internas	Lina Noboa	20/12/2018
4	Los intérpretes no han recibido capacitación para acompañar en el recorrido a los visitantes	Taller de interpretación ambiental	Lina Noboa	09/01/2018
5	No existe un sentido con las políticas de la finca sostenibles	Taller de aplicación de políticas internas y buenas prácticas turísticas	Lina Noboa	10/01/2018

Tabla 7.6. Plan de finca proyectado

#	Descripción del hallazgo: no conformidad / observación	Acción propuesta	Responsable de implementación	Fecha propuesta
1	<ul style="list-style-type: none"> - Solo algunas parcelas cuentan con barreras vivas y no existe planificación para su mantenimiento - Son monocultivos - para control de maleza pero también herbicidas dañinos. 	Plan de manejo integrado de cultivo. (Establecer especies de plantas para las barreras vivas y asociación con otros cultivos, abonamiento, poda cosecha . capacitación a los trabajadores)	Administrador de la finca Escuelas de campo C&D	01/06/2019 (Idealmente se trabajaría la primera semana se cada mes con las escuelas de campo C&D)
2	No se han establecido los procesos con enfoque de sostenibilidad que debe seguir el personal	Manual de cargos y procesos	Administrador de la finca	22/02/2019
3	No existe un programa de difusión para promover el ahorro o consumo innecesario de agua energía eléctrica e insumos	Programa de difusión sobre el uso y ahorro de agua, energía eléctrica e insumos. Dirigido a propietarios, directivos, personal de planta y visitantes.	Administrador de la finca	01/03/2019
4	Ninguna habitación está adecuada para el uso de personas con discapacidades	Adecuar una habitación con facilidades de acceso para personas con discapacidad	Administrador de la finca	01/04/2019
5	No se tiene un inventario ni se conoce el estado de lencería, colchones y almohadas	Evaluación del estado de lencería y plan de reposición de sábanas, colchones y otros insumos de la	Administrador de la finca	01/05/2019

		habitación según su vida útil		
6	Las áreas de almacenamiento de cocina y de lavandería están muy desordenadas y falta limpieza	Ordenar y adecuar bodega de cocina y lavandería	Personal de la finca	15/04/2019
7	No se establecen metas de consumo de energía eléctrica	Establecer metas de consumo de energía eléctrica		02/07/2019

3. Implementación del plan

Las acciones del plan que se ejecutaron en la finca, se ajustan al tiempo de ejecución del trabajo de titulación, siendo éstas las siguientes:

a. Políticas internas: Este documento incluye políticas que la finca adopta como lineamientos primordiales dentro de sus procesos productivos y en las relaciones interpersonales. Incluye temas importantes como la no discriminación social, sexual o cultural. Da prioridad a proveedores locales y comercio justo, puntualiza que se evitará la compra y uso de empaques individuales, desechables y no biodegradables entre otros temas que enfocan los procesos dentro de un marco de sostenibilidad.

Anexo 2

b. Elaboración de guion interpretativo-Ruta del chocolate: Se elaboró el guion interpretativo por medio de investigación en campo y a través de la revisión de fuentes secundarias, para el guion interpretativo se priorizaron los temas: Antecedentes culturales, climáticos, geográficos y ecosistemas del cantón Pedro Vicente Maldonado; agricultura y perjuicios; cultivo del cacao; proceso de producción de chocolate e historia del chocolate. El guion se ajusta a un recorrido de una hora y media a dos horas. Se incluyeron reflexiones que inducen al visitante a indagar sobre la importancia de la actividad agrícola responsable, los recursos naturales y el valor del trabajo del agricultor, además induce al visitante a cuidar la naturaleza, no arrojar basura en espacios naturales y el respeto a las leyes de no extracción, tráfico o comercialización de especies de flora y fauna **Anexo 3**

c. Taller para elaboración de Bocashi: Se realizó una capacitación práctica sobre el uso de compost y se elaboró bocashi con los desechos de cocina del restaurante de la finca. Para el taller se utilizó la sección “Abono orgánico” del Manual de Buenas prácticas para fincas agroturísticas que se ha elaborado como complemento al presente trabajo de investigación **Anexo 9**. El taller se llevó a cabo con la siguiente programación:

- Bienvenida
- Composición del suelo
- Importancia de los microorganismos, macroelementos y microelementos en el cultivo
- Elaboración de Bocashi- práctica.



Figura 7.4. Elaboración de Bocashi-Finca El Paraíso

Nota. Agricultores de Finca El Paraíso

d. Taller en buenas prácticas para intérpretes: Los agricultores del cacao son quienes realizan este trabajo ya que ellos conocen el proceso del cultivo, durante la primera auditoría se realizó el recorrido junto con otros visitantes, se pudo evidenciar que no existía manejo de grupos ni se tenía establecido un orden para la visita.

Para el taller se utilizó el apartado “buenas prácticas para la interpretación ambiental del ”Manual de Buenas prácticas para fincas agroturísticas” que se ha elaborado como complemento al presente trabajo de investigación **Anexo 9**. El taller se llevó a cabo con la siguiente programación:

- Bienvenida
- ¿Por qué las personas nos visitan en la finca?
- ¿Qué es la interpretación?
- Intérprete y sus características
- ¿Por qué es importante la interpretación en nuestra finca agroturística?
- Técnicas de interpretación
- Presentación de guion interpretativo



Figura 7.5. Taller interpretación turística -Finca El Paraíso

Nota. Agricultores de Finca El Paraíso

4. Evaluación expost

1) INFORME DE LA SEGUNDA AUDITORÍA

a) Datos de Auditoría

Finca: El Paraíso

Fecha de emisión de Informe: 14/01/2019

Fecha de inicio de la auditoría: 09/01/2019

Fecha de finalización de la auditoría: 10/12/2018

Nombre(s) de los(as) auditores(as): Lina Noboa Abdo

Revisor: Patricia Tierra

b)

c) Resumen de resultados

Tabla 7.7 Resumen de resultados de cumplimiento de la norma

Ambito	# Indicadores	# Indicadores evaluados	Puntaje alcanzado	% cumplimiento
1	46	27	13	48,15%
2	33	33	22,5	68,2%
3	35	34	21,5	61,8%
4	5	5	1,5	30%
Puntaje total				58
Porcentaje total de cumplimiento				58,6%

Nota. Lina Noboa

d) Conclusión del equipo auditor

El equipo de auditoría llegó a la conclusión de que la Finca El Paraíso No Cumple con los requerimientos de la primera verificación correspondiente a la norma de calidad para fincas agroturísticas Smart Voyager. La decisión de certificación es responsabilidad del organismo de certificación.

e) Acuerdo de Confidencialidad

El equipo de auditoría que preparó el presente documento se ha comprometido a la confidencialidad ante la finca auditada, toda la gestión y el uso de la información de las propiedades recibida durante el curso de la auditoría.

f) Descripción de indicadores evaluados

A continuación se describen algunos de los indicadores que no se cumplen o aún tienen un bajo nivel de cumplimiento, lo cual no refleja que los procesos productivos en la finca se llevan a cabo bajo lineamientos de calidad y sostenibilidad.

Tabla 7.8 Descripción de indicadores evaluados en la segunda auditoría

Indicador	Primera verificación	Observaciones
13	1	Se elabora Bocashi
36	1	Incluido en el guion interpretativo Anexo 3 se incluyó en taller de interpretación.
43	1	Incluido en el guion interpretativo Anexo 3 se incluyó en taller de interpretación.
44	1	Incluido en el guion interpretativo Anexo 3 se incluyó en taller de interpretación.
49	0,5	Se aplica parcialmente como política interna que para la adquisición de artefactos eléctrico debe cumplir con la condición de ser ecoeficiente Anexo 2
60	1	Incluido en el Guion interpretativo, se enuncia a los visitantes el uso de basureros Anexo 3 se incluyó en taller de interpretación.
63	0,5	Se aplica parcialmente como política interna que se evita la compra y el uso de empaques individuales, desechables y sustancias no biodegradables Anexo 2
90	0,5	Se adquiere como política interna que para la adquisición de insumos se prioriza la compra de productos e insumos locales y de comercio justo Anexo 2
101	1	Se dio capacitación en buenas prácticas de interpretación
102	1	Se conoce y profundizaron temas que los intérpretes desconocían
103	1	Se elaboró guion interpretativo Anexo 3
106	1	Se eliminó la publicidad engañosa a partir de la llamada de atención a la persona a cargo del mercadeo
108	1	Se elaboró un manual que incluye las políticas internas de la finca Anexo 2
109	1	Se estipula en las políticas de la finca que: “ no se adopta ni se apoya ningún tipo de discriminación social, sexual o cultural” anexo 2
113		La finca puede hacer uso de las herramientas metodológicas de conservación y Desarrollo para ingresar datos de consumo mensual, y a partir del primer semestre se establecerán metas de consumo.
# Indicadores evaluados	99	
Puntaje alcanzado	59	
Porcentaje de Cumplimiento	58,6%	

Nota: Lina Noboa

C. PROTOCOLO DEL PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD PARA FINCAS AGROTURÍSTICAS.

Para el cumplimiento de este objetivo se trabajó en reuniones técnicas con miembros del equipo a cargo del programa de certificación Smart Voyager. El protocolo del programa de certificación de fincas agroturísticas es similar al que se aplica en el Programa de Certificación Sostenible de Embarcaciones Turísticas y de otros programas de certificación de Smart Voyager como el programa de operaciones turísticas de tierra (hoteles, lodge, operaciones comunitarias).

1. Características del proceso de auditoría y certificación

a. Equipo técnico

Conservación y Desarrollo Certified, es una empresa creada con la finalidad de llevar a cabo todos los procesos de auditoría y certificación de los programas de Turismo Sostenible Smart Voyager. El equipo es multidisciplinario por las áreas técnicas que se manejan en los distintos procesos de certificación. El equipo está conformado por el área de auditoría, quienes realizan las verificaciones en campo, el área de coordinación, quienes revisan el informe emitido por parte del auditor y el área de certificación se compone por el auditor y el coordinador quienes toman la decisión final para emitir o no la certificación al solicitante. Fuera de este proceso el equipo técnico cuenta con el área de comunicación y marketing encargados de la difusión de los programas y entidades certificadas como parte de los beneficios del proceso.

b. Alcance y uso de la norma

Los estándares de Smart Voyager Agroturismo se aplican a las fincas agroturísticas que mantienen el área agrícola y turística activas permanentemente, con la aplicación de los estándares de calidad se pretende impulsar el uso de prácticas agroecológicas en el sistema productivo agrícola y promover la calidad con enfoque de sostenibilidad en la prestación de servicios turísticos. Ambos factores convergen para ofrecer un producto agroturístico de calidad en el mercado. Para verificar el cumplimiento de la norma se realizan entrevistas, observación de campo y revisión de documentación.

c. Evaluación de cumplimiento de la norma

Tabla 7.9 Evaluación de Cumplimiento de la Norma

Escala	Valor	Descripción
Cumple	1	La finca evaluada cumple con la totalidad del indicador.
Cumple Parcialmente	0,5	La empresa evaluada cumple con el indicador. Sin embargo, deben realizarse acciones para cumplir con la totalidad del parámetro.

No Cumple	0	La finca no cumple con el indicador, por tanto debe realizar las acciones necesarias para cambiar sus modelos de gestión.
No Aplica	-	El indicador no aplica a la valoración, por tanto se invalida su calificación para no afectar la calificación final.

Nota. (Smart Voyager, 2013)

Como se puede observar en la tabla 7.8 Para la evaluación del cumplimiento de la Norma Smart Voyager ha definido una escala por medio de la cual el evaluador podrá calificar al operador. Con la finalidad de evitar subjetividades en el cumplimiento y calificación de la Norma, la misma se valora de acuerdo al cumplimiento o no de los parámetros e indicadores propuestos. La valoración se realizará de acuerdo a los siguientes parámetros confidencialidad e imparcialidad:

d. Confidencialidad

El equipo técnico asume compromiso de confidencialidad. En caso de emitir un informe público, la única información que se expondrá es el puntaje final de las fincas que estén aptas para la certificación. El organismo de certificación mantiene copias de las declaraciones de confidencialidad firmados por los auditores y el personal.

e. Imparcialidad

La imparcialidad en los procesos asegura un servicio de calidad y confianza. CyD certified contempla la imparcialidad como política institucional y dentro de sus valores corporativos. Para asegurar esta característica en el proceso se toman las siguientes medidas internas:

- Compromiso y declaración de cada uno de los auditores por cada proceso, en el cual se asegura no tener ningún vínculo familiar, comercial y personal con la finca a ser evaluada.
- Contrato escrito en el cual el personal declara, la imparcialidad y confidencialidad, y en caso de que no sea cumplido tendrá una sanción económica, puede ser destituido e incluso de ser el caso CyD certified podrá demandar penalmente este acto.
- Departamento de Calidad, equipo técnico que se encarga de velar que se cumpla todo lo establecido en la norma de calidad.

2. Proceso de auditoría

Para que el proceso de certificación se realice de manera ordenada y sistemática se han elaborado herramientas que facilitan la ejecución.

a. Fase inicial

Las fincas que soliciten la Certificación De Calidad Para Fincas Agroturísticas, deberán llenar hoja de: “Formulario de aplicación de la finca”, **ver anexo 5** y; Llenar hoja de “Información de la Persona de Contacto”, **ver anexo 6**

b. Auditoría

El equipo técnico que asiste a la auditoría en la finca, cuenta con un protocolo de visita, para lo cual se han elaborado documentos que servirán como guía durante la auditoría, los documentos son “Protocolo de visita -Reunión de apertura”, “Protocolo de visita -Reunión de cierre” y “lista de Chequeo”:

- Ítems a tratar durante la reunión de apertura (presentación del equipo técnico, Confidencialidad, Imparcialidad, explicación del alcance de la asistencia técnica, Aclaraciones, confirmación de la documentación requerida y el recorrido de las instalaciones) **Anexo 7.**
- Ítems a tratar durante la reunión de cierre (agradecimientos, socialización de los hallazgos de la asistencia técnica, comentarios generales, fecha de publicación del informe, fecha de la próxima asistencia técnica, aclaraciones y conclusiones) **Anexo 8.**
- Durante la auditoría se deberán reunir los medios de verificación por los cuales queda evidencia de su cumplimiento, además se utilizará la Lista de chequeo” **Anexo 4**, que facilitará el manejo de datos durante la auditoría y para realizar el informe final.

3. Beneficios de la certificación

Smart Voyager establece que para que una finca agroturística esté certificada o recertificada. Debe cumplir con al menos 50% por cada ámbito y como mínimo alcanzar el 80% de cumplimiento del total de los indicadores. Si la finca cumple con estos porcentajes entonces está calificada para obtener el sello y hacer uso de sus beneficios.

- a. **Mejora en los procesos:** Cuando se cumple los parámetros de la norma, las fincas realizarán sus actividades en el marco legal adecuado y ajustándose a estándares de trabajo que les permitan una gestión que disminuya los riesgos y potencie los beneficios de su servicio.
- b. **Satisfacción:** Muchos prestadores de servicios agroturísticos sienten la necesidad de conservar su entorno y de ser miembros responsables de su comunidad. Los estándares de la norma les proveen de una guía que indica cómo se puede compensar los beneficios recibidos del entorno en la actividad agroturística, reducir los impactos ambientales, e incrementar los beneficios sociales de su negocio.
- c. **Trabajadores dedicados y capaces:** En las operaciones agroturísticas donde se cumplen con los estándares de la norma, los trabajadores reciben capacitación adecuada, equipos de seguridad, tratamiento y pago justo, facilidades sanitarias y condiciones de trabajo óptimas y dignas. Todo esto se revierte en competitividad y orgullo entre los trabajadores, incentivando su rendimiento.
- d. **Mantener los mercados:** Las fincas verificadas en calidad y sostenibilidad son cada vez más buscados por clientes y consumidores. El distintivo Smart Voyager Agroturismo permite diferenciar a las operaciones y productos en los mercados, cada vez más competitivos.

- e. **Participación en ferias y eventos de promoción:** Las fincas certificadas participarán con Smart Voyager en las principales ferias turísticas en Ecuador y en el exterior, de manera presencial o mediante la distribución de su material promocional.
- f. **Material promocional Smart Voyager Agroturismo:** Por el distintivo de calidad con Smart Voyager Agroturismo, se le proporcionará material relacionado: poster con decálogo, libreta de notas, díptico y flyer del programa para que sus clientes estén siempre informados de las ventajas y diferencias de un lugar de turismo sostenible.
- g. **Presencia en la web:** A partir de la certificación Smart Voyager se encarga de que todos los productos y servicios de turismo sostenible (agroturismo) en el Ecuador estén presentes en las principales páginas de promoción y viajes

4. Certificado y sello de calidad para fincas agroturísticas

a. Certificado de calidad de fincas agroturísticas

Una vez que la finca ha calificado para obtener el certificado de calidad para fincas agroturísticas se le otorgará el certificado que se exhibirá en recepción, el ingreso u otras áreas públicas estratégicas, la finca no podrá exhibir un certificado caducado ya que el certificado indica su fecha de caducidad.

CERTIFICADO SMART VOYAGER

FINCA EL PARAÍSO

Pedro Vicente Maldonado/Ecuador

Is certified according to the standards of the SMART VOYAGER Program managed by Conservación & Desarrollo founding member of the Sustainable Tourism Certification Network of the Americas. This agrotourism farm complies with standards for good agricultural practices, Quality services, water protection and the well being of workers.



Se ha certificado de acuerdo a los estándares del Programa SMART VOYAGER administrado por Conservación & Desarrollo, miembro fundador de la Red de Certificación en Turismo Sostenible de las Américas. Esta finca agroturística cumple con los estándares de buenas prácticas agrícolas, servicios de calidad, protección del agua y bienestar de los trabajadores.

Asegura calidad y responsabilidad ambiental
 Certificación válida desde __/__/__ hasta __/__/__
 Registro de certificación: (# de registro)

Nombre
 Gerente General
 CYD CERTIFIED S.A

b. Sello de calidad para fincas agroturísticas

Teniendo como antecedente de que Smart Voyager se constituyó con la idea de encaminar a los establecimientos de servicio turístico hacia acciones de buenas prácticas de turismo sostenible y que inicia el programa de certificación en 1999 para embarcaciones turísticas en las islas Galápagos; el sello fue creado por Smart Voyager tomando a la fragata (especie representativa en el Archipiélago de Galápagos) como elemento principal, y el planeta tierra como representación de los recursos que nos ofrece la naturaleza que son la razón de del sistema de certificación y por el cual se hace un llamado a los prestadores de servicios a implementar acciones sostenibles. Smart Voyager hace alusión a “viajero inteligente”. Para el sello de calidad para fincas agroturísticas se propone el uso del color verde para los continentes y se reemplaza la palabra “Quality” por Agroturismo.



Figura 6.4: Logo Smart Voyager Quality

Nota: Smart Voyager



Figura 6.5: Logo Smart Voyager Agroturismo

Nota: Smart Voyager

Se puede hacer uso del sello de certificación de calidad para fincas agroturísticas en sus medios de difusión y marketing, fanpages y material promocional, para el uso del sello se entregará un manual de uso del sello para hojas membretadas y otros documentos *material confidencial de Smart Voyager.

5. Proceso de renovación de la certificación

La renovación de la certificación será anual, para ello se seguirá un proceso establecido por el programa de Smart Voyager en el cual por medio de una auditoría se verifica que los procesos internos han implementado mejoras o se mantiene el estándar de calidad.

- Se notificará al representante de la finca vía e-mail y llamadas la caducidad de su certificado con 2 y un mes de anticipación.
- Si a la fecha que estable el plazo para la renovación del certificado no hay ninguna solicitud por parte del representante de la finca se procede a cancelar la certificación, caso contrario:
- Se firmará un nuevo contrato si existen cambios en el alcance de operación de la finca, caso contrario el contrato inicial continúa como válido.
- El Auditor designado elaborará el plan de auditoría respectivo.
- Se realizará la verificación con énfasis a todas las no conformidades pendientes o novedades a ser verificadas.

VIII. CONCLUSIONES

A. La norma técnica se construye a través de la revisión y análisis de fuentes secundaria respecto a estándares de calidad para turismo sostenible y buenas prácticas agroecológicas, tomando como base estructural el sistema turístico se establecieron 4 ámbitos, 18 criterios y 119 indicadores que son los sujetos de evaluación.

B. La aplicación piloto de la norma en un caso insitu resultó determinante para articular de manera adecuada la norma, evidenciar que se acopla a la realidad del escenario de evaluación y verificar que los indicadores cumplen con las condiciones que se pretenden evaluar, tanto para la actividad agrícola como turística. El proceso de intervención muestra que se obtuvo un porcentaje de 46,5% de cumplimiento de los estándares de calidad y después de la ejecución del plan de finca, el nivel de cumplimiento se eleva a 58,6%, por tanto el proceso de certificación permite identificar el estado actual de la finca para ejecutar mejoras a corto, mediano y largo plazo.

C. Especificar un protocolo para la evaluación de los estándares de calidad nos permite establecer un proceso ordenado durante las auditorías, asegurar imparcialidad y verificar el nivel de cumplimiento en relación al mínimo porcentaje establecido que corresponde al 50% por cada ámbito y el 80% del total de la norma, para obtener el sello de certificación de calidad y que este se constituya como una estrategia para mejorar su nivel de competitividad en el mercado.

IX. RECOMENDACIONES

A. Generar herramientas metodológicas que sirvan como base para los propietarios de las fincas y el personal para elaborar sus propios sistemas de manejo de los recursos y del personal. Tales como modelos de manual de procesos y procedimientos, matrices para el consumo de metas de consumo y otras herramientas que permitan la organización interna y el cumplimiento de los indicadores.

B. Vincular instituciones de educación superior que tengan carreras de agronomía, ecoturismo o administración turística para que durante la implementación de estándares de calidad puedan apoyar sin generar costos para los agricultores

C. Aplicar la norma en al menos 2 fincas más por parte de CYD certified, estas fincas deberán desarrollarse en contextos muy diferentes para ajustar los indicadores a para múltiples contextos.

X. RESUMEN

La presente investigación propone: diseñar un sistema de certificación de calidad para fincas agroturísticas; para ello se estableció inicialmente una norma técnica a partir de la revisión de fuentes secundarias, de las cuales constan manuales de buenas prácticas tanto para la actividad turística como para la actividad agrícola, para la estructura de la norma se tomó como base el sistema turístico, dando como resultado 4 ámbitos, 19 criterios y 119 indicadores. Luego se validó los estándares de calidad de la norma técnica a través de la aplicación insitu, en la finca agroturística "El Paraíso", ubicada en el cantón Pedro Vicente Maldonado, a partir de los resultados de la primera auditoría se elaboró e implementó un plan de finca, obteniendo mejoras en los procesos internos y dando un incremento porcentual en los niveles de cumplimiento de los estándares de calidad. Finalmente se estableció el protocolo del programa de certificación, determinando las características y proceso de auditoría, los beneficios, el sello y el proceso de renovación de la certificación de calidad para fincas agroturísticas. Se concluye que la aplicación piloto de la norma en un caso insitu es determinante para articular de manera adecuada la norma, evidenciar que se acopla a la realidad del escenario de evaluación y verificar que los indicadores cumplen con las condiciones que se pretenden evaluar, tanto para la actividad agrícola como turística. El proceso de intervención muestra que se obtuvo un incremento porcentual del 12,1%, por tanto el proceso de certificación permite identificar el estado actual de la finca para ejecutar mejoras a corto, mediano y largo plazo.

Palabras clave: SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD – AGROTURISMO - FINCAS AGROTURÍSTICAS.

Por: Lina Noboa



XI. SUMMARY

This research proposes to design an agri tourism farm quality certification system, for this purpose a technical rule was established from the review of secondary source, which consists of good practice manuals for both tourism activity as well as agricultural activity, for the structure of the norm, the tourist system was taken as a base, resulting in 4 environments, 19 criteria, and 119 indicators. Then the quality standards were validated from the technical rule through an on-site application in El Paraíso agri tourism farm located in Pedro Vicente Maldonado canton. From the results of the first audit, a farm plan was developed and implemented obtaining improvements in internal processes and giving a percentage increase in the levels of compliance with quality standards. Finally, the protocol of the certification program established, determining the characteristics and processes of the audit, the benefits, the seal and the process of renewal of the quality certification for agri tourism farms. It is concluded that the pilot implementation of the norm in an on-site case is decisive to articulate adequately the norm, show that it is in line with the reality of the evaluation scenario and verify that the indicators meet the conditions to be evaluated for both tourism and agricultural activity. The intervention process shows that a percentage increase of 12.1% was obtained therefore the certification process allows identifying the current state of the farm to execute improvements in the short, medium and long term.

Keywords: QUALITY CERTIFICATION SYSTEM - AGROTOURISM - AGRI TOURISM FARM.



XII. BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro-agrocalidad. (2009). *Guía caracter voluntario a certificación buenas prácticas agrícolas*. Recuperado el 10 de enero de 2019, de <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/06NOR2009-RESOLUCION01.pdf>
- Agencia Nacional de Regulacion y Control y Vigilancia Sanitaria. (2015). *Manual de prácticas de higiene y manipulación de alimentos en restaurantes y cafeterías*. Recuperado el 22 de septiembre de 2018 de <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/08/IE-E.2.2-EST-42-A1-Manual-de-Practicas-Correctas-de-Higiene.pdf>
- Alfaro, J. G. (28 de 08 de 2018). *El suelo y los abonos orgánicos*. Recuperado el 22 de septiembre de 2018 de <http://www.mag.go.cr/bibliotecavirtual/F04-10872.pdf>
- Arcaróns, R. (2008). *La competitividad turística*. Recuperado el 13 de septiembre de 2018 de <http://comunidad.hosteltur.com/post/2008-06-07-la-competitividad-turstica-concepto-y-determinantes.html>
- Asociaciones Hoteleras Ecuador. (05 de 11 de 2018). *Permisos, tasas, contribuciones y otras obligaciones que deben dumlpir los establecimientos de alojamiento* . Recuperado el 18 de mayo de 2018 de <https://www.hotelesecuador.com.ec/disptxt.php?menu=17&submenu1=10&idiom=1>
- Blanco, M., & Riveros, H. (2012). *El agroturismo como diversificación de la actividad agropecuaria y agroindustrial*. Recuperado el 19 de noviembre de 2018 de http://www.pa.gob.mx/publica/rev_49/An%C3%A1lisis/el_agroturismo_como_-_Marvin_Blanco_M..pdf
- Boullón, R. (2006). *Planificación del espacio turístico*. México DF.: Trillas.
- Brenes, R. (2012). *El Turismo en la globalización*. Recuperado el 22 de septiembre de 2018 de Revista de Ciencias Sociales y Humanidades: <http://www.circulodecartago.org/wp-content/uploads/2012/08/El-Turismo-en-la-Globalizaci%C3%B3n.pdf>
- Castro, J. F. (2005). *La Calidad como herramienta de gestión del turismo cultural* . Recuperado el 13 de diciembre de 2017 de <http://www.pasosonline.org/Publicados/3105/PS100105.pdf>
- Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza. (2010). *Cómo elaborar un plan de finca*. Recuperado el 10 de enero de 2018 de <http://orton.catie.ac.cr/repdoc/A5229E/A5229E.PDF>
- Contreras, F. (14 de Diciembre de 2002). *Medición, evaluación y acreditación de la calidad de los servicios de las unidades de información* . Recuperado el 22 de noviembre de 2017 de http://eprints.rclis.org/7013/1/8_6.pdf
- Cooperación Suiza en Bolivia. (10 de 2013). *Buenas prácticas para guías de turismo*. Recuperado el 14 de diciembre de 2017 de <https://www.formaciontecnicabolivia.org/webdocs/publicaciones/2015/guiadeturismoweb.pdf>
- Dow AgroSciences . (06 de 02 de 2018). *Manejo integrado de plagas*. Recuperado el 15 de noviembre de 2018, de http://msdssearch.dow.com/PublishedLiteratureDAS/dh_093f/0901b8038093fc17.pdf

- EcuRed. (2005). *Evaluación de la calidad*. Recuperado el 30 de septiembre de 2018 de https://www.ecured.cu/Evaluaci%C3%B3n_de_la_Calidad
- Agricultural Enterprise Resource Planning. (18 de 11 de 2016). *Rotación de cultivos como buena práctica en el campo*. Recuperado el 27 de noviembre de 2017 de <http://sistemaagricola.com.mx>: <http://sistemaagricola.com.mx/blog/todo-sobre-la-rotacion-de-cultivos/>
- Ferreya, V. (8 de 11 de 2016). *La importancia de la interpretación del patrimonio natural*. Recuperado el 20 de abril de 2018 de <https://sipse.com/opinion/la-importancia-de-la-interpretacion-del-patrimonio-natural-229570.html>
- Food and Agriculture Organization & Programa Especial para la Seguridad alimentaria . (18 de 11 de 2017). *Elaboración y uso del bocashi*. Recuperado el 15 de junio de 2018 de <http://www.fao.org/3/a-at788s.pdf>
- Food and Agriculture Organization. (2002). *Manual de capacitación*, Certificación de calidad de los alimentos orientada a sellos de atributos de valor en países de América Latina. Recuperado el 11 de julio de 2018 de: <http://www.fao.org/tempref/docrep/fao/005/ad094s/ad094s00.pdf>
- Food and Agriculture Organization. (4 de Abril de 2003). *Elaboración de un marco para las buenas prácticas agrícolas*. Recuperado el 30 de junio de 2018 de <http://www.fao.org/docrep/MEETING/006/Y8704S.HTM>
- Food and Agriculture Organization. (2008). *Buenas prácticas agrícola, Alimentos inocuos y nutritivos para los consumidores* Recuperado el 2 de marzo de 2018 de
- Fundación Conservación & Desarrollo. (2010). *Manual de buenas prácticas agrícolas socioambientales aplicadas al cultivo de cacao*. Recuperado el 10 de noviembre de 2018 de <https://es.scribd.com/document/49805961/Manual-de-Buenas-Practicas-Agricolas-Para-El-Cultivo-De-Cacao-7-Make-a-donation-ccd-org-ec-Haga-una-donacion>
- Fundación Conservación & Desarrollo. (13 de 11 de 2018). *Historia de la Fundación Conservación & Desarrollo*. Recuperado el 13 de julio de 2018 de <https://ccd.ec/about-us/>
- Fundación Exportar. (2004). *Estrategia de negocios: la importancia de la certificación de calidad*. Recuperado el 14 de abril de 2018 de <http://www.iprofesional.com/adjuntos/documentos/02/0000296.pdf>
- Fundación para el Desarrollo Socioeconómico y Restauración Ambiental. (2008). *Alternativas para el manejo agroecológico del cacao*. Recuperado el 1 de agosto de 2018 de <http://www.fundesyam.info/biblioteca.php?id=6082>
- Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Vicente Maldonado. (18 de 04 de 2015). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial*. Recuperado el 11 de noviembre de 2017 de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/1760009530001_PDyOT%20PVM_18-04-2015_13-49-05.pdf
- Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Chimborazo. (03 de 2015). *Guía técnica para cosechar el agua de lluvia*. Recuperado el 17 de enero de 2018 de https://www.jica.go.jp/project/ecuador/001/materials/ku57pq000011cym2-att/water_harvest_sp.pdf
- Gobierno Provincial de Pichincha. (17 de 08 de 2015). *Actualización de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, localización del cantón Pedro Vicente Maldonado*. Recuperado el

- 22 de febrero de 2018 de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/1760003330001_PD%20y%20OT%20GADPP%20final%20150815_17-08-2015_18-28-14.pdf
- Google Maps. (2017). *Digital Globe, Map Data*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2017, de <https://www.google.com/maps/@0.1200257,-79.2427945,6232m/data=!3m1!1e3>
- Hart, R. (1985). *Conceptos básicos sobre agroecosistemas*. Recuperado el 27 de noviembre de 2018 de http://repositorio.bibliotecaorton.catie.ac.cr/bitstream/handle/11554/891/Conceptos_basicos_sobre_agroecosistemas.pdf;jsessionid=4022F9D603D51DB7494D5432FBCBEC79?sequence=1
- Herrera, M. (2008). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa*. Recuperado el 17 de septiembre de 2018 de <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf>
- InfoAgro Costa Rica. (09 de 11 de 2012). *Abonos orgánicos*. Recuperado el 17 de agosto de 2018 de <http://www.infoagro.go.cr/Infoagro/HojasDivulgativas/Abonos%20Org%C3%A1nicos.pdf>
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. (08 de 10 de 2017). *Guía técnica: obras de conservación de suelos*. Recuperado el 23 de septiembre de 2018 de repiica.iica.int/docs/b3470e/b3470e.pdf
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. (06 de 05 de 2015). *Obras de conservación de suelos y agua en laderas*. Recuperado el 18 de octubre de <http://repiica.iica.int>: <http://repiica.iica.int/docs/b3470e/b3470e.pdf>
- Instituto Nacional de Normalización. (2016). *Diferencia existe entre la acreditación y la certificación*. Recuperado el 23 de enero del 2018 de <http://www.inn.cl/que-diferencia-existe-entre-la-acreditacion-y-la-certificacion>
- Instituto Uruguayo de Normas Técnicas. (2017). *Normalización, características de una norma de calidad*. Recuperado el 19 de noviembre de 2018 de http://www.unit.org.uy/normalizacion/norma_que/
- Inter-American Institute for Cooperation on Agriculture. (1973). *El Concepto de sistema y el sistema interamericano de información para las ciencias agrícolas - Agrinter*. Recuperado el 6 de diciembre de 2018 de https://books.google.com.ec/books?id=rBcPAQAIAAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Japan International Cooperation Agency-Panamá. (18 de 07 de 2013). *Guía del Manejo Integrado de Plagas (MIP) para técnicos y productores*. Recuperado el 18 de enero de 2018 de https://www.jica.go.jp/project/panama/0603268/materials/pdf/04_manual/manual_04.pdf
- Presidencia del Congreso Nacional (22 de Febrero de 2007). *Ley 76*. Recuperado el 13 de abril de 2018 de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_sistema.pdf
- Marine Stewardship Council. (2017). *Certificación realizada por terceras partes*. Recuperado el 11 de octubre de 2018 de <https://www.msc.org/acerca-del-msc/estandares/certificacion-realizada-por-terceros>
- Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural de Colombia. (13 de 02 de 2007). *Agricultura limpia, buenas prácticas agrícolas*. Recuperado el 17 de julio de 2018 de <http://www.ceppia.com.co/Herramientas/Herramientas/Agro-apl-pdf-Buenas-practicas-agricolas.pdf>

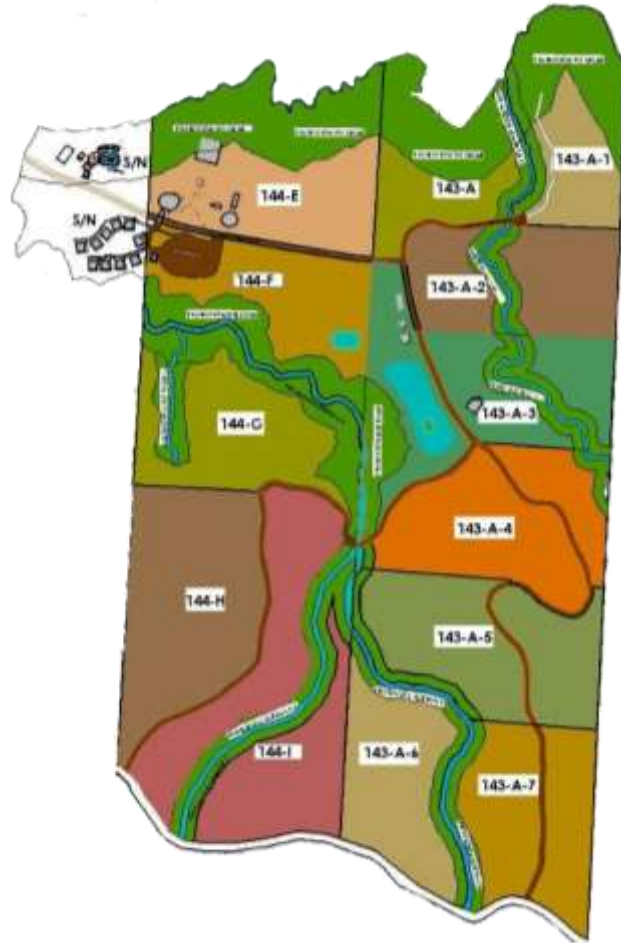
- Ministerio de Agricultura y Ganadería de Costa Rica. (2014). *Las barreras vivas y su aplicación en la agricultura conservacionista*. Recuperado el 06 de abril de 2018 de xi congreso agronómico nacional y de recursos naturales. Recuperado el 27 de marzo de 2018 http://www.mag.go.cr/congreso_agronomico_xi/a50-6907-III_003.pdf
- Ministerio de Desarrollo Agropecuario de Panamá. (2017). *Fortalecimiento del desarrollo rural por medio del agroturismo*. Recuperado el 19 de julio de 2018 de <https://www.mida.gob.pa/direcciones/proyectos-especiales/agroturismo/concepto.html>
- Ministerio de Turismo . (2016). *Avanza en Ecuador el programa de certificación internacional "TourCert"*. Recuperado el 13 de junio de 2018 de <http://www.turismo.gob.ec/avanza-en-ecuador-el-programa-de-certificacion-internacional-tourcert/>
- Ministerio de Turismo . (2017). *Ecuador calidad turística*. Recuperado el 8 de mayo de 2018 de <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/50-ecuador-calidad-turistica/ecuador-calidad-turistica/231>
- Ministerio de Turismo. (2014). *Programa Nacional para la excelencia turística*. Recuperado el 27 de junio de 2018 de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/Documento-Programa-Nacional-para-la-Excelencia-Turistica1.pdf>
- Ministerio del Ambiente del Ecuador. (2013). *Sistema de Clasificación de los Ecosistemas del Ecuador Continental*. Recuperado el 29 de mayo de 2018 de https://www.academia.edu/8756195/Sistema_de_bosques_del_ecuador_pdf
- Miranda, F. (2015). *Clarificando el concepto de certificación: el caso español*. Recuperado el 17 de marzo de 2018 de <http://mercado.unex.es/operaciones/descargas/Certificaci%C3%B3n%20en%20Espa%C3%B1a.pdf>
- Mosquera, B. (07 de 04 de 2011). *Manual para elaborar y aplicar abonos y plaguicidas orgánicos*. Recuperado el 10 de febrero de 2018 de http://www.fonag.org.ec: http://www.fonag.org.ec/doc_pdf/abonos_organicos.pdf
- Nebrera, J. (2005). *Introducción a la calidad*. Recuperado el 15 de enero de 2018 de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion_a_la_calidad.pdf
- Núñez, M. Á. (2000). *Manual de Técnicas Agroecológicas, el suelo ecológico y su composición*. Recuperado el 17 de marzo de 2018 de Serie Manuales de Educación y Capacitación Ambiental: <https://www.ikiam.edu.ec/images/noticias/ArchivosSeminarioAgroecologia/19.Libro-Manual-de-Tecnicas-Agroecologicas-Miguel-Angel-Nunez.pdf>
- Oxford University. (2017). *Oxford University Press*. Recuperado el 11 de julio de 2018 de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/sistema>
- Pereira, J., Tarí, J. J., Molina, J. F., & López, M. D. (2016). *Benefits of quality certificate*. Recuperado el 7 de mayo de 2018 de Bussines Review: https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj_-Pzom83YAhWh3oMKHZ6SAR0QFgguMAE&url=https%3A%2F%2Fubr.universia.net%2Farticle%2Fdownload%2F1642%2F1903&usg=AOvVaw1LsPN_v34kXjeIWWYTUTfN
- Piñero, M., & Díaz, L. (2004). *Mejoramiento de la calidad e inocuidad de las frutas y hortalizas frescas: un enfoque práctico manual para multiplicadores*. Recuperado el 22 de diciembre de 2017 de http://www.fao.org/ag/agn/CDfruits_es/others/docs/manual_completo.pdf

- Pons, J.-C., & Sivardière, P. (2002). *Certificación de calidad de los alimentos orientada a sellos de atributo de valor en países de América Latina*. Recuperado el 13 de abril de 2018 de http://infoagro.net/archivos_Infoagro/Agroindustria/biblioteca/Gca17.pdf
- Rain Forest Alliance. (2015). *Buenas prácticas para el turismo sostenible*. Recuperado el 29 de septiembre de 2018 de https://www.rainforest-alliance.org/business/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf
- Red Buenas Prácticas Agrícolas. (28 de 04 de 2015). *Buenas prácticas agrícolas: lineamientos de Base*. Recuperado el 19 de julio de 2018 de <http://www.fedea.com.ar/uploads/201603/buenas-practicas.pdf>
- Renau, J. J. (2017). *Concepto de calidad y dimensiones que lo componen*. Recuperado el 5 de abril de 2018 de Universitat de València Administració i Direcció d'Empreses: <https://www.uv.es/dmoreno/Tema2.pdf>
- Restrepo, J., Sánchez, D. I., & Prager, M. (2000). *Agroecología*. Recuperado el 17 de Enero de 2018 de <http://www.fao.org>: http://www.fao.org/fileadmin/user_upload/training_materia/docs/Agroecologia.pdf
- Sánchez, D. C. (2013). *Un sistema de indicadores turísticos básicos: primera aproximación*. Recuperado el 03 de junio de 2018 de <http://unrn.edu.ar/blogs/pt/files/2013/03/2cnct-ponencia-sanchez.pdf>
- Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria de Argentina. (15 de 05 de 2015). *Guía de buenas prácticas agrícolas*. Recuperado el 11 de marzo de 2018 de <https://www.senasa.gob.pe/senasa/descargasarchivos/2014/12/GUIA-DE-BUENAS-PRACTICAS-AGRICOLAS.pdf>
- Silva, F. A., & Magaña, I. F. (2014). *Gestión de certificación de calidad como factor de competitividad en el sector industrial de manufactura, en la región transfronteriza cd. Juárez, chih., México el Paso, Texas, usa*. Recuperado el 26 de enero de 2018 de revista internacional administracion & finanzas: <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v7n2-2014/RIAF-V7N1-2014-7.pdf>
- Smart Voyager. (Marzo de 2013). *Norma Smart Voyager Express Hospedaje*. Recuperado el 18 de abril de 2018 de https://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/concurso/bicentenario/informacion_referencial/H%20NormaSVEHospedaje2013.pdf
- Sociedad Nacional de Minería Petróleo y Energía. (2005). *Norma técnica. Informe Quincenal de la SNMPE*. Recuperado el 31 de julio de 2018 de <https://www.cursosyeventosnmpe.org.pe/uploads/documentos//56e01c7572302.pdf>
- TourCert. (2015). *Unsere Geschichte*. Recuperado el 29 de septiembre de 2018 de <https://www.tourcert.org/projects/tourcert-latina/>
- Unidad Coordinadora del Proyecto Coastal Resources Multi-Complex Building. (12 de 2005). *Buenas prácticas en la interpretación ambiental. Manual de Interpretación Ambiental en Áreas Protegidas de la Región del Sistema Arrecifal Mesoamericano*. Recuperado el 12 de febrero de 2018 de <http://www.mbrs.doe.gov.bz/dbdocs/tech/Interpretacion.pdf>
- United States Agency for International Development. (11 de 10 de 2005). *Manual de buenas prácticas para el manejo de cuencas hidrográficas*. Recuperado el 13 de mayo de 2018 de https://rmportal.net/library/content/Water_Watershed_Management/panama-documents/manual-de-buenas-practicas-para-el-manejo-de-ch.pdf/view

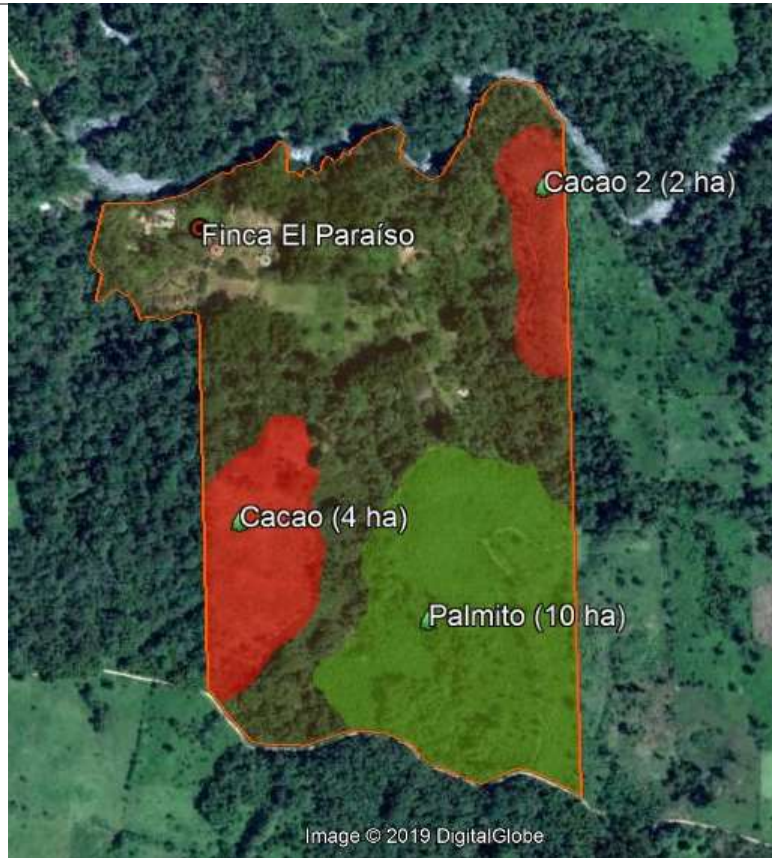
XIII. ANEXOS

Anexo 1: Evidencia de cumplimiento de indicadores de calidad

1







2

N/A

3

N/A

4



5



No todos los cultivos presentan barreras vivas

6

- No se planifica para el mantenimiento o de barreras vivas



9



Es monocultivo

10

No se aplica labranza, para sembrar las plantas se cavan surcos y se limpia 30 cm alrededor de cada planta

<p>11</p>		<p>Se emplea fertilizacão y otras veces dosis de N,P,K</p>
<p>12</p>	<p>-</p>	<p>-</p>
<p>13</p>	<p>-</p>	<p>-</p>
<p>14</p>	<p>-</p>	<p>-</p>
<p>15</p>	<p>-</p>	<p>-</p>
<p>16</p>		<p>Poda y mazorcas de cacao se descomponen como abonos verdes</p>
<p>23</p>	<p>-</p>	<p>-</p>
<p>25</p>	<p>-</p>	<p>-</p>

26



27



28

No existe un protocolo específico -

29



30



31

-

32



Información no actualizada

35

-

36

-

37







43 -

44 -



46 -



48 -

49 -

50 No se planifican las inspecciones y mantenimientos



52



53



54



55



56



57



58

-

59






No hay evidencia

60

-

61



62		
63		-
64		-
65		
66		<p>No hay evidencia</p> <p>Incluir en las políticas de la finca</p>
67	<p>0989448631 (señal débil en algunas zonas de la finca)</p> 	
68		<p>Medicamentos caducados y no contiene insumos importantes</p>
69		
70		-

71



72



73



74



75

-

76



77



78



79



80

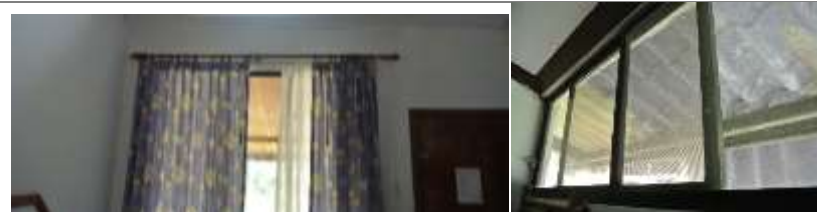
Se puede acceder en taxi

81



82

83



84



85



86

87



Olor a
humedad

88



89 El personal es amable, atiende rápidamente a las necesidades de los clientes, recibe capacitación de la administración.

90

-

91



Solo tablas
debe
equiparse mas

92

Anexo: Menú vegetariano

93

-

94



95



96



Hace falta
ajustar mesas
que se
balancean
mucho

97



98



99



Hormigas en las paredes



100

- No se ha definido la venta de agua bebibible

101

-

102

No se conocen los ecosistemas locales: flora y fauna

103

- Se guía en función de las preguntas de visitantes

104



No se mide nivel de satisfacción, solo se aceptan sugerencias

105



106

El Hotel Hosteria el Paraiso se encuentra en Pedro Vicente Maldonado y tiene piscina al aire libre y un restaurante de cocina internacional y regional. Ofrece aparillamiento gratuito.

Las habitaciones disponen de TV, balcón, minibar, escritorio y baño privado con bañe y bañera.

El Hotel Hosteria el Paraiso cuenta con sauna, bar, instalaciones para reuniones, una sala de juegos y consignas de equipaje. En el establecimiento y en sus alrededores se pueden practicar diversas actividades, como montar a caballo, hacer senderismo y pagar al tringoff.

El aeropuerto internacional Mariscal Sucre está a 2 horas y 30 minutos en coche. (Háblenos tu idioma)

El Hotel Hosteria el Paraiso recibe clientes de Booking.com desde el 28 de mar de 2014.

En Facebook se oferta desayuno buffet (información falsa)

107

Información confidencial

108

-

109

- No se ha establecido oficialmente

110

-

111

-

112



113

-

114

Estimados Clientes


NO OLVIDE DE LIMPIAR EN PEDRO VICENTE MALDONADO, CASERIO EL PARAISO, 2024 EN UN PLAN DE AHORRO DE AGUA.

AGRADECIMOS SU COLABORACION CONSUMIENDO LA MENOR CANTIDAD POSIBLE.

RECOMENDACIONES:

- 1) BAÑARSE UNA SOLA VEZ AL DIA
- 2) PROCURAR REUTILIZAR TOALLAS.
- 3) DESCARGAS LIMITADAS DEL INODORO.
- 4) NOTIFICAR EN CASO EL AGUA DE SU INODORO SIGA FLUYENDO.
- 5) MANTENER LA LLAVE DEL LAVAMANOS CERRADA.

"GRACIAS POR SU COOPERACION ATENTAMENTE LA GERENCIA".



115

-

116

-

117

-

118

-

119 *Información confidencial*

Anexo 2: Políticas Internas

POLÍTICAS INTERNAS- FINCA EL PARAÍSO

VISIÓN: Satisfacer las necesidades de nuestros clientes y huéspedes superando sus expectativas, brindándoles productos y servicios de calidad y amigables con el medio ambiente. Contribuir con el desarrollo turístico de Pedro Vicente Maldonado y con el posicionamiento de la ruta del chocolate en el noroccidente ecuatoriano.

MISIÓN: Ser una empresa líder de la ruta del chocolate, con un producto agroturístico de calidad en el que los visitantes experimentan todo el proceso, desde la producción agrícola hasta la elaboración del chocolate, ofreciendo servicios turísticos de calidad en un ambiente acogedor y que satisfagan las necesidades de nuestros clientes.

VALORES:

Servicio: Cuando la calidad de nuestro servicio logra satisfacer y exceder lo que anticipan nuestros huéspedes estamos cumpliendo con el objetivo de hacerles sentir que son ellos la razón de ser de nuestro negocio.

Calidad & sostenibilidad: Prestamos atención a los requerimientos de cada huésped y servimos con amabilidad, aseguramos procesos amigables con el ambiente.

Honestidad: Actuamos con coherencia y seriedad, respetando la verdad y la justicia, siendo sinceros y cuidadosos con los demás.

Calidez: Ofrecemos un trato cuidado y amable, entregando nuestra mejor actitud para hacer sentir al otro bienvenido y apreciado.

POLÍTICAS EMPRESARIALES

Políticas de servicio

- Planificar las actividades, cumplir los horarios establecidos y mantener las instalaciones limpias, confortables y en funcionamiento para propiciar una estadía placentera y una experiencia de calidad a los visitantes.
- El trato y la comunicación entre el personal y con los visitantes es cordial y respetuoso.
- El personal apoya amablemente ante posibles requerimientos o solución de problemas que puedan surgir durante la estancia de los visitantes.
- La empresa se apoya con asesoramiento técnico y profesional en los campos de planificación de turismo sostenible, mercadeo, diseño y promoción del producto agroturístico.
- La publicidad difundida en los diversos medios es veraz, acorde a los servicios que brindamos en la finca

Políticas de comportamiento de los visitantes

- Los visitantes respetan las instalaciones y pertenencias de la empresa, cualquier daño causado a la propiedad del hotel será cancelado por el huésped.
- La hora de entrada (check-in) es a las 15h00 y la hora de salida (check-out) es 11h00
- Todos nuestros huéspedes deben ser registrados en recepción.

- No se permite el acceso a las habitaciones a visitantes no registrados en la recepción.
- Si hubiese una persona extra en la habitación el valor de la ocupación será cargado a la cuenta del cliente
- Se prohíbe dentro de las habitaciones tocar instrumentos musicales, radios o televisores a alto volumen o realizar fiestas que puedan disturbar la estancia de otros visitantes
- No se permiten mascotas en las habitaciones.
- Para una mayor seguridad de la hostería y de nuestros clientes estamos conectados permanentemente al UPC (Unidad de Policía Comunitaria) del sector.
- Si el huésped posee algún objeto de valor (joyas, dinero, computadores personales, pasaportes, boletos, etc.) se entregan en Recepción. La empresa no se hace responsables de la pérdida de objetos de valor en las habitaciones o en cualquier otra parte de la hostería.
- Por razones de seguridad y salud está prohibido fumar en las habitaciones.

Políticas ambientales

- Implementar tecnologías limpias y procesos productivos ambientalmente amigables en todas las etapas del proyecto de producción agrícola. Esto incluye tanto la siembra, cuidado, cosecha y procesamiento del producto agrícola, así como de la prestación del servicio agroturístico.
- Para el desarrollo de actividades turísticas se llevan a cabo asegurando el menor grado de impactos negativos posibles sobre los atractivos.
- La empresa capacita permanente al personal, y fomenta su sentido de la responsabilidad en cuanto a la calidad de prestación de servicio y conservación del medio ambiente.
- Promover la educación, capacitación y sensibilización ambiental de visitantes y locales, realizando actividades responsables de educación e interpretación de patrimonios natural y cultural que fomenten el aprovechamiento sostenible de los recursos.
- Se prioriza la compra de electrodomésticos ecoeficientes que se utilizan en las diferentes áreas de la finca
- El personal se asegura de mantener la infraestructura y áreas de naturaleza libres de basura, está prohibido desechar basura en espacios que no se han designado para ello.
- Se evita la compra y uso de empaques individuales, desechables y sustancias no biodegradables.
- Para el desarrollo de nuevas actividades productivas o ejecución de proyectos de construcción se realiza evaluaciones de impacto ambiental

Políticas sociales

- No se adopta ni apoya ningún tipo de discriminación social, sexual o cultural.
- Se prioriza la compra de productos locales y comercio justo

Políticas de gestión humana

EL PERSONAL

- Conoce sus responsabilidades y está capacitado para ejecutar su trabajo
- Tiene cuidado y se responsabiliza por sus equipos de trabajo
- Cuidar la imagen de nuestra empresa asumiendo toda la responsabilidad de mantenerla limpia y conservando nuestras instalaciones en perfectas condiciones.
- Cumple con las tareas que han sido asignadas por cada puesto de trabajo
- Pone en práctica las medidas de ahorro y utilización eficiente de los recursos energéticos

- En el área.
- Ejecuta las tareas en el horario de trabajo establecido y no exceder el tiempo determinado para cada tarea establecida.
- En caso de no poder asistir a la jornada de trabajo se informa con anticipación la necesidad de ausentarse para poder tomar alternativas
- Actúa con honestidad dentro de la empresa y pone en práctica nuestros valores.
- Organiza su puesto de trabajo al comenzar y terminar la jornada y realiza con rapidez su trabajo.
- Aplica sus conocimientos y experiencia a la hora de darle solución rápida y con calidad a cualquier avería o desperfecto que se presente en la instalación.
- Participa, ayuda y muestra interés en cooperar con sus compañeros cuando estos lo necesitan y trabaja en equipo.
- Muestra una adecuada relación y respeto con sus Jefes y compañeros de trabajo.

EL EMPLEADOR

- Asigna tareas que se puedan cumplir durante la jornada de trabajo y pone a disposición los recursos que sean necesarios
- Garantiza un ambiente de trabajo sano, motiva y genera identidad del personal con la empresa
- Cumple con el contrato acordado por ambas partes
- Paga a tiempo los salarios a sus trabajadores
- Cumple con las acciones de capacitación que se le planifiquen o que sean de importancia para su desempeño y el del personal
- Atiende adecuadamente al personal evitando quejas e incumplimientos.

Política de seguridad

- Todo el personal es responsables de su seguridad y de la preservación de las instalaciones.
- La identificación de cualquier riesgo que pueda generar daño a la salud del personal está en primer lugar de prioridades para la toma de decisiones por parte de la administración para el control de los mismos.
- La administración es responsables de promover un ambiente de trabajo sano y seguro, cumpliendo con las normas en materia de “Seguridad, Salud de los trabajadores y mejoramiento del Medio Ambiente de trabajo” que permita identificar y evaluar condiciones labores e impactos ambientales que puedan generarse en el desarrollo de las tareas, con miras a diseñar e implementar medidas de prevención y protección de la salud del personal.
- Para las operaciones de limpieza se dotará al personal de herramientas y ropa de trabajo adecuadas y, en su caso, equipo de protección personal.
- La señalización de seguridad se establecerá en orden a indicar la existencia de riesgos y medidas a adoptar ante los mismos, y determinar la localización de dispositivos y equipos de seguridad y demás medios de protección.
- El personal respeta las pertenencias de los visitantes y los objetos olvidados se dispondrán en la administración para devolución a los propietarios.
- Se custodian objetos de valor de los visitantes en el área de recepción, mismos que se dispondrán bajo llave o en una caja fuerte.

Anexo 3: Guion Interpretativo- Finca El paraíso

Guion interpretativo Finca “El Paraíso” Ruta del chocolate

1. BIENVENIDA

Bienvenidos nuevamente a la hostería el paraíso, mi nombre es “_____” y yo les voy a acompañar en la visita a las plantaciones de cacao.

2. INDICACIONES GENERALES

La visita a la finca tiene una duración aproximada de una hora, eso va a depender de nuestro ritmo de la caminata, pero antes de empezar el recorrido les voy a dar algunas sugerencias que son importantes para que esta actividad se desarrolle de la mejor manera.

- Lo primero es que todos vamos a caminar juntos, eviten quedarse del grupo, por seguridad y porque iremos observando algunas cosas y no quiero que se pierdan ningún detalle.
- Cuando lleguemos a alguna parada, lo mejor es que todos se queden alrededor mío formando una media luna para que puedan escuchar
- Otra cosa muy importante es que respetemos mucho a la naturaleza, pueden tomar fotos, oler las plantas, pero las vamos a dejar en el lugar al que pertenecen
- Si tienen cualquier duda pueden preguntarme con confianza, yo no lo sé todo, es mas siempre aprendo mucho de las personas que nos visitan, pero en cualquier duda que tengan no duden en preguntar.
- Y por último disfruten de la caminata, de la naturaleza y espero que puedan aprender mucho durante el recorrido

3. HISTORIA DE PEDRO VICENTE MALDONADO

¿Ustedes conocen, cuál es la cultura que habitaba estas tierras, o el origen de los actuales pobladores de este cantón?

La primera población en el cantón es la cultura preincaica de los Nigua, los cuales vivían en grupos pequeños dispersos, colindando con los territorios de los pueblos Yumbos, Cayapas y Tsáchila.

La etnia Nigua nunca fue contactada por los Incas y durante la colonia igualmente evadía a los españoles, no pagaban tributo y se esfumaban ante su presencia, así que poco se sabe de su densidad de población o pueblos.

Durante la colonia, fueron atacados por los Cayapas y grupos de afro ecuatorianos de Esmeraldas, por lo cual al final de la colonia eran prácticamente inexistentes y sus pocos descendientes se unieron a la etnia Tsáchilas, migrando hacia tierras más bajas.

Más tarde durante los años 60 se riega la noticia de que existían tierras baldías en el noroccidente ecuatoriano, y es así que llegan personas principalmente de las provincias de Pichincha, Loja, Manabí y El Oro

Inicialmente Pedro Vicente Maldonado fue un recinto de San Miguel de los bancos, más tarde en el año 1968 se designaría como parroquia y en 1992 como cantón. En el censo del año 2010 la población llegaba a 12 924 habitantes.

4. GEOGRAFÍA, ECOSISTEMAS

¿Alguien sabe a qué altura nos encontramos en Pedro Vicente Maldonado?

Muy bien/casi/¿nadie lo sabe?

El cantón estamos en una altitud promedio de 620 msnm.

Es muy húmedo, hablamos de un 84% a 87% de humedad

Y la temperatura varía de 16 a 26 °C

Dato extra: precipitaciones anuales varían entre 3.300 y 3.800 mm.

Aquí encontramos bosques húmedos, las plantas que predominan son:

Chonta (*Bactris gasipaes*)

Aliso (*Alnus acuminata*)

Palmito (*Prestoea acuminata*)

Guayusa, (*Illex guayusa*)

Sapote de monte (*Matisia cordata*)

Orquídeas (*Cattleya máxima*)

Musgos (*Polytrichum comunis*)

Helechos arbóreos (*Cyathea sp*) entre otros.

En estas tierras existe gran variedad de aves y mariposas, de las especies de aves podemos destacar:

- Gallito de la peña (*Rupícola peruviana*)
- Tucanes pecho amarillo (*Rhamphastos swainsonii*)
- Halcón collajeros (*Micrastus semitorquatus*)
- Carpinteros (*Picidae sp*) y muchas otras especies.

Dentro de los mamíferos encontramos:

- Ardillas (*Sciurus gr*
- anatensis)
- Armadillos (*Dasyopus novemcinctus*)
- Dantas (*Tapirus bairdii*), guantas (*Agouti paca*)
- Monos aulladores (*Alouatta palliata*) y otros.

Gracias a estas condiciones geográficas y climáticas las principales actividades económicas de nuestra población, es la agricultura y la ganadería. Las principales plantas que se siembra son: palmito, palma africana, plátano y cacao

5. AGRICULTURA Y PERJUICIOS

Ahora que llegamos a la plantación de cacao vamos a cerrar los ojos por un momento, vamos a imaginarnos ese delicioso chocolate con frutas que nos está esperando en el restaurante, quiero que piensen en todo, todo el proceso que tiene que pasar, para que ese chocolate esté en la mesa el día de hoy, y quiero que piensen cual es el inicio para que ese chocolate exista (esperar 30 segundos en silencio), ya? Ahora si pueden abrir sus ojos, ¿Quién quiere decirnos cuál es el punto de inicio para que el chocolate ahora esté listo esperando por ustedes?

Escuchar respuesta, (respuesta más probable “la semilla de cacao”)

Para obtener el chocolate, es cierto que se elabora a partir de la semilla de cacao, pero para que exista el esa semilla, fruto del cacao, para que crezcan las plantas, necesitamos el suelo, el, agua, el aire. Voy a dejarles unas preguntas que no necesito que me respondan pero que puede quedar para que lo piensen

¿Cuántos años es fértil el suelo?, ¿cuántas generaciones podrán comer frutos de este suelo?

Son preguntas importantes porque no solo comemos los frutos del cacao, toda nuestra alimentación se basa en la fertilidad de los suelos, incluso para alimentar los animales de los que nos alimentamos.

Como habíamos mencionado, la agricultura en esta zona es una de las principales actividades económicas, miren este cultivo: antes este espacio era un bosque con muchas especies de plantas, actualmente estamos con el proyecto que asociar el cultivo de cacao con otras plantas, pero en la actualidad la mayoría de tierras son monocultivos, se utilizan herbicidas, que matan a los microorganismos que producen materia orgánica, se matan muchas especies inocentes al aplicar plaguicidas, espero que puedan pensar un poco en ello y tomar conciencia, en las ciudades no se discute mucho el tema, pero e problema está latente.

Durante la revolución verde en países como la india de abusó tanto de sustancias químicas, que esos suelos en actualmente con completamente desérticos e infértiles.

Cuando se aplique compost: en esta finca se produce compost con los desechos orgánicos para aportar nutrientes al suelo, y así disminuir el uso de sustancias químicas que se encuentran en el mercado.

Otro factor muy importante que se debe tomar en cuenta es el arduo trabajo que realizan los agricultores en el campo, la agricultura sostiene la alimentación de las personas en las ciudades, el uso de químicos no se limita a los daños que se puede ocasionar al consumidor, o a los recursos naturales, sino también a quienes realizan este trabajo. Espero que se lleven muchas preguntas a casa, porque en la actualidad necesitamos cambiar nuestros patrones de producción y de consumo, y esas soluciones nos tenemos que plantear entre todos, esto no es asunto únicamente de quienes trabajan en el campo.

6. CULTIVO DEL CACAO

Bueno ahora que ya hemos reflexionado un poco sobre nuestra tierra y la agricultura, vamos a descubrir el maravilloso mundo del cacao y el chocolate!

El proceso para obtener este delicioso chocolate que tenemos aquí es bastante largo, y ese proceso empieza aquí, en estas tierras fértiles que nos permiten el cultivo del cacao que es el fruto del cual se obtendrá la materia

Cacao: *Theobroma cacao* es el nombre del árbol del cacao, de la familia de Malvaceae. El nombre Theobroma, significa alimento de los dioses, que se atribuye a las propiedades divinas que los indígenas consideraban en esta planta.

Nosotros sembramos aquí el cacao CCN51 que es una variación que se generó a través de implantes de cacao de tipo criollo con otras variaciones. Los frutos tienen una coloración rojiza en su estado de desarrollo y en su madurez. Es una variedad que se caracteriza por su capacidad productiva, incluso cuatro veces mayor a la del cacao nacional y a su vez por ser resistente a las enfermedades.

En Ecuador es bastante importante la producción de otro tipo de cacao conocido como “cacao Nacional Fino y de aroma” La característica de este cacao son los aromas florales y frutales, lo que lo hace muy apetecido por la industria del chocolate.

Las huertas de cacao tipo “Nacional” comprenden una gran diversidad de árboles frutales (cítricos, plátano, etc.) y árboles maderables.

Este es un árbol delicado y exigente: crece sólo en climas calientes, húmedos y en zonas más cercanas a la línea ecuatorial.

Necesita una temperatura constante de cerca de 24-26 grados centígrados (cuando tenemos menor temperatura, esto implica menor floración), además necesita lluvias abundantes y regulares, y un suelo rico en potasio, en nitrógeno y en oligoelementos.

El joven árbol de cacao es particularmente sensible al sol y al viento, y necesita desarrollarse a la sombra de otros árboles llamados ‘madres del cacao’ tales como el banano, el algodonero, el caucho, etc.

Mide cerca de 5 metros en 3 años, y alcanza 8 metros hacia la edad de 10 años. Un árbol vive hasta los 30-40 años. Sin embargo los árboles de cacao son reemplazados por jóvenes árboles a partir de 25 años.

En caso de encontrar una flor se muestra: como pueden observar sus pequeñas flores de color rosa y sus frutos crecen de forma inusual: directamente del tronco y de las ramas más antiguas.

El cacao produce millares de flores todo el año. En la naturaleza, la polinización es asegurada únicamente por pequeñas moscas del género *Forcipomyia*. Solamente 5 a 10 % de las flores son fecundadas, entonces hay que esperar 5 meses para que un fruto, bajo la forma de una mazorca, se forme.

Miren esta mazorca de cacao que tenemos aquí, una mazorca madura de cacao puede pesar, según la variedad, de 200 gr a 1 kg y contiene 30 a 40 semillas formadas en racimo y envueltas en una gelatina blanca, que hace la delicia de los monos y de los loros. Antes de madurar, la mazorca es verde o rojo - morado. Se vuelve amarilla o anaranjada a la madurez y mide cerca de 20 cm sobre 7 a 9 cm de ancho. (En caso de que se tenga una mazorca cerca y madura se explica de tal manera que los visitantes puedan observar, o se corta la mazorca, se abre y damos oportunidad a los visitantes de ver, oler y comer)

- **Plagas:** El árbol de cacao es muy sensible a las plagas y a las enfermedades. Entre las enfermedades debidas a los hongos, citemos la de la escoba de la bruja (sobre todo en América del Sur), la monilla o monilliasis; y la podredumbre morena de mazorcas (sobre todo en África), además de Insectos, de la familia mirides, se llevan la desecación de las jóvenes mazorcas.
- **Poda:** La poda es la eliminación de las ramas innecesarias poco productivas o secas, es importante la poda para mantener una planta sana y muchas veces se puede identificar la presencia de plagas o enfermedades durante este proceso.
- **Cosecha:** La cosecha de mazorcas se efectúa al machete. Un árbol produce por término medio 0,500 a 2 kg de habas secas al año. Las plantaciones de los países productores generalmente aplican una densidad de 1000 o 1200 cacaos por hectárea. Una explotación de cacao se vuelve rentable al cabo de aproximadamente 6 años. Su vida útil económica es de 15 a 40 años. Tan pronto como las mazorcas maduran, cortamos la mazorca con tijeras, teniendo cuidado de no dañar las flores y los brotes cercanos.

7. PROCESO DE PRODUCCIÓN DE CHOCOLATE

Una vez que se ha cosechado el cacao empieza el proceso por el cual la semilla está apta para la preparación del chocolate.

- **Fermentación:** El primer paso es la fermentación, consiste en depositar las almendras en cajas de laurel, acumulando almendras hasta 70cm dentro de cada cajón, entonces cubrimos cada caja con hojas de plátano o bijao el objetivo es incrementar la temperatura, el proceso tarda de 3 a 5 días en este tiempo se producirán reacciones químicas en las que los azúcares contenidos en la pulpa se transforman en agua, alcohol etílico y alcohol acético y otras sustancias debido a la acción de las levaduras. También se desarrollan otros procesos que dan lugar a la oxidación y cambios notables de pH. En el aspecto físico el grano se hincha, debido a la penetración de agua y ácido acético, matando al embrión.

¿Cuál creen que es el siguiente paso una vez que se ha fermentado la semilla del cacao?

- **El Secado:** Al finalizar la fermentación el cacao mantiene un 55% de humedad, pero para que pueda ser almacenado con seguridad debe reducirse hasta un 7-7.5%, esto se logra mediante la exposición del producto a radiación solar o en marquesinas solares, estas son estructuras hechas de

plástico y madera, lo cual permite la acumulación de calor en su interior, otro tipo de estructuras son las marquesinas híbridas las cuáles combinan el calor del sol gracias a la naturaleza de su estructura y una máquina en su interior hecha a base de un calentador de gas con un emisor de aire, lo que permite un flujo continuo de aire caliente, así el cacao se secará de forma uniforme y en menor tiempo. Consiste en analizar el grado de fermentación de las almendras, para lo cual hacemos una prueba de corte con la cual podemos identificar el grado de fermentación; esta consiste en tomar 100 almendras por lote, las cortamos por la mitad y observamos coloración y textura.

- **Tostado:** Antes del tostado se debe realizar limpieza manual para quitar restos que pueden quemarse y afectar la calidad del producto final, las almendras se tuestan a una temperatura de 200 °C durante 3 min bajo el principio de lecho fluidizado, para después enfriarlo.
- **Triturado y tamizado:** En este paso las almendras son trituradas para obtener “Nibs”, para extraer las cáscaras se debe aspirar los nibs, después pasan al tamiz de 3 niveles en el que el movimiento expulsa la cáscara y por la fricción obtenemos pasta de cacao.
- **Conchado:** Antes de ingresar a la conchadora se derrite la pasta a baño maría, y le agregamos azúcar o leche, dependiendo de los pedidos, por ninguna razón se agregan ingredientes químicos, esta pasta se deposita en la conchadora para refinarla y obtener una granulometría de 18 a 22 ppm, durante 3 o 4 días. La pasta refinada es la materia prima para nuestro chocolate. Siguiendo este proceso el producto puede almacenarse durante un año sin perder sus propiedades.
- **Temperado:** Consiste en exponer la pasta refinada a 3 niveles de temperatura, primero se incrementa la temperatura del chocolate a 40 °C, donde se derrite después baja hasta 29 °C y al final sube a 32°C, esto se hace para que las moléculas internamente se estabilicen, así conseguimos una barra homogénea y con brillo.
- **Moldeado:** La pasta que ha sido temperada se coloca en moldes, para refrigerarla, las presentaciones que se hacen dentro de la fábrica son bombones de 45 y 65% con y sin relleno, los rellenos son pulpas de frutas o mermeladas, también están las tabletas al 45 y 65% de concentración de pasta de cacao, y otras combinadas con frutos secos.
- **Refrigeración:** Los bombones o tabletas son refrigerados en moldes, hasta que se produzca un desprendimiento del mismo molde, en este paso se alcanza uno de los parámetros para verificar la calidad del chocolate que es la ruptura y fluidez inmediata en la boca.

8. HISTORIA DEL CHOCOLATE

- **Origen del cacao:** La prueba más antigua de uso doméstico del cacao, provenía de la cultura Olmeca que habitó en Mesoamérica (México, Guatemala y Honduras), esta evidencia corresponde al año 1750 antes de Cristo.

En el año 2002 estudios arqueológicos demuestran que en realidad el alimento es usado a nivel doméstico desde hace 5.300 años en la Alta Amazonia de Ecuador, en la provincia de Zamora Chinchipe.

El nombre del yacimiento donde se encontraron los vestigios arqueológicos se denomina Santa Ana – La Florida, ubicado a 1.400 m.s.n.m. El estudio de carbono 14 comprueba que el cacao se domesticó en el Ecuador en 3.300 a. C. y se trata del cacao fino de aroma.

Estos restos arqueológicos pertenecen a los Palanda, una comunidad que pertenecían a la cultura Mayo-Chinchipec. Ellos se organizaban en aldeas de casas circulares, y vivían de la agricultura.

En base a esta evidencia se asume que el cacao emigró de la Amazonía a Mesoamérica, a las civilizaciones Azteca y Maya, donde fue usado como moneda y bebida sagrada.

Los indígenas machacaban las almendras de cacao hasta hacerlas polvo y a continuación, colocaban esos polvos en vasijas, echaban agua y removían con cucharas. Luego, vertían la mezcla entre vasijas para conseguir espuma e ingerían la bebida.

El cacao tuvo tanta importancia en la mitología prehispánica de México, que existían dos dioses del cacao: Quetzalcóatl (Azteca) y Ek-Chuah (Maya).

¿Desean que les cuente cual era la mitología de los aztecas acerca del chocolate?

Cuentan que el dios Quetzalcóatl regaló el árbol del cacao a los humanos como recompensa por el amor y la fidelidad de su esposa, que sacrificó su vida para no desvelar el lugar en el que estaba escondido el tesoro de la ciudad, que le había sido confiado por su esposo. Cuenta la leyenda que la sangre de esta princesa fertilizó la tierra y allí nació el árbol del cacao. Su fruto era amargo, como el sufrimiento que había padecido la princesa; fuerte, como había sido ella ante la adversidad, y oscuro, como la sangre derramada. (Quetzalcóatl, representado como la serpiente emplumada, era el dios bondadoso que enseñó a los hombres las artes de la agricultura, la astronomía, la medicina y las artes plásticas).

- El primer encuentro de los conquistadores españoles con el cacao fue en el cuarto viaje de Cristóbal Colón (1502) en la isla de Guanaja, en Honduras.
- Luego en 1528, Hernán Cortés lleva el cacao en España, junto con los instrumentos para la elaboración del chocolate, este evento es de gran importancia ya que la élite europea consumía bebida de cacao y este fue el inicio de la gran fama que tiene hoy en día el chocolate.
- En Ecuador en 1526, Francisco Pizarro es el primer español en descubrir el cacao, en la actual provincia de Esmeraldas.
- Los colonos españoles cultivaron el cacao en Ecuador con fines comerciales por el año de 1590, a inicios del siglo XVII un promedio de nueve barcos al año salían de Guayaquil con sus bodegas llenas de cacao.
- Poco a poco el chocolate fue extendiéndose en Europa En 1646 llega a Alemania, y en 1657 a Inglaterra, en donde se abrieron salones de degustación como el “Cacao Tree”.

- Año 1800 – 1822.- “Boom cacaotero” La corona española Libera los aranceles que había mantenido durante la colonia en sus posesiones de América. Las haciendas cacaoteras destinan ganancias para impulsar las guerras que lograrían la emancipación del Ecuador.
- Año 1876 Daniel Peter fue la primera persona que añadió leche al chocolate en 1929 y así nació el primer chocolate con leche del mundo.
- Año 1876 Hershey elabora la primera tableta de chocolate, el chocolate se convierte en un apetecido bocadillo ya no solo para la élite europea, la demanda cada vez es mayor.
- Finales del siglo XIX año 1879.- Ecuador se convierte en el mayor exportador de cacao en el mundo.
- Año 2002.- Se descubre el origen del cacao

En resumen el cacao que fue primero patrón de intercambio y luego la “bebida de los Dioses” en el mundo prehispánico, se popularizo en Europa al agregársele azúcar y mezclarlo con leche. Poco después se desarrolló la barra de chocolate, que se disparó la demanda de la “pepa de oro”, que desde entonces crece sostenidamente.

Es increíble ver todo la que ha pasado durante siglos para llegar a la actualidad, ahora tenemos chocolates de toda variedad, el cacao además representa una actividad económica muy importante en nuestro país.

9. DEGUSTACIÓN DE CHOCOLATE CON FRUTAS

Ahora si finalmente hemos llegado, les doy las gracias por su atención, espero que hayan disfrutado de la caminata del día de hoy y que se lleven un poco de conocimiento y ganas de aprender más sobre la agricultura, el cacao, y el chocolate. Ahora les invitamos a disfrutar del chocolate con frutas que tenemos para ustedes.

Anexo 4: Lista de chequeo

FUNDACIÓN CONSERVACIÓN & DESARROLLO



LISTA DE CHEQUEO
SMART VOYAGER AGROTURISMO

ATRACTIVO TURÍSTICO	
CONSERVACIÓN DEL SUELO	
1	Se cuenta con un mapa que delimita las zonas de producción de la finca, los caminos internos, edificios y otra infraestructura además brinda información acerca de las zonas circundantes. C () CP () NC () NA ()
2	La finca realiza evaluaciones previas, de los impactos en el entorno que tendrán el desarrollo de nuevas actividades productivas o la ejecución de proyectos de construcción. C () CP () NC () NA ()
3	La finca cuenta con un plan de recuperación de ecosistemas naturales afectados. C () CP () NC () NA ()
4	Los cauces naturales que existiesen, no se ven afectados por el desarrollo de actividades antrópicas generadas en la finca. C () CP () NC () NA ()
5	Se cuenta con barreras vivas en las parcelas de producción para evitar escorrentías. C () CP () NC () NA ()
6	Se da mantenimiento para que las barreras vivas no invadan el terreno de siembra. C () CP () NC () NA ()
7	Si el terreno de siembra está ubicado en una zona con pendiente mayor a 15 %, se cuenta con zanjas de infiltración. C () CP () NC () NA ()
8	Se da mantenimiento a las zanjas de infiltración por lo menos dos veces al año C () CP () NC () NA ()
9	Se ha establecido una planificación de rotación de cultivos o asociación con otras especies para evitar la pérdida de nutrientes en el suelo y para lograr un control natural de plagas y enfermedades. C () CP () NC () NA ()
10	Se implementan sistemas de cero labranza o labranza mínima según las características del suelo en la finca. C () CP () NC () NA ()
11	Se utilizan abonos orgánicos comerciales y/o que se han producido en la finca. C () CP () NC () NA ()
12	Previo a la adquisición de abonos orgánicos se conoce la procedencia de los mismos, los cuales cuentan con un certificado de origen orgánico. C () CP () NC () NA ()
13	Se utilizan técnicas de preparación de abonos que pueden ser el compostaje, lombricultura, bocashi y otros, para disponer adecuadamente de los residuos vegetales provenientes de

	cosecha, frutos en mal estado, podas, control de malezas y desechos orgánicos del área de servicios turísticos. (VER, compost, bocashi, lombricultura)
	C () CP () NC () NA ()
14	Se dispone de un área específica para la mezcla y preparación de abonos orgánicos previa su aplicación en el cultivo, la localización de esta área está distante de las zonas de producción, de las bodegas de almacenamiento, del área de hospedaje y del espacio donde se brinda el servicio de alimentación y recreación.
	C () CP () NC () NA ()
15	Las herramientas o equipos empleadas para la aplicación de abonos o estiércol se lavan y desinfectan previo a su uso en otras labores agrícolas.
	C () CP () NC () NA ()
16	Se aplica la técnica de abonos verdes en los terrenos de siembra
	C () CP () NC () NA ()
BUEN MANEJO DEL AGUA DE RIEGO	
17	Se conoce la procedencia del agua de riego para asegurar que es agua limpia sin contaminación de desagües urbanos
	C () CP () NC () NA ()
18	Se han implementado prácticas para captación y almacenamiento de agua de lluvia
	C () CP () NC () NA ()
19	Se conoce la cantidad de agua disponible y la requerida para suplir las necesidades del cultivo, se determina si es necesario contar con un suministro alternativo de agua (pozo, reservorio o similar).
	C () CP () NC () NA ()
20	Se define el sistema de riego tomando en cuenta su eficiencia y buen uso de agua
	C () CP () NC () NA ()
21	Se realiza mantenimiento periódico del sistema de riego para evitar contaminación
	C () CP () NC () NA ()
22	Se delimita el espacio en el que pueden ingresar los animales, con el objetivo de evitar contaminación del agua por excrementos
	C () CP () NC () NA ()
MATERIAL DE PROPAGACIÓN	
23	Se tienen registros sobre la calidad del material de propagación, acompañado de una carta de garantía de calidad fitosanitaria el cual indica que se encuentra libre de plagas y enfermedades
	C () CP () NC () NA ()
24	El material de propagación que se produce en la finca cumple con procedimientos que garanticen su inocuidad y calidad
	C () CP () NC () NA ()
MANEJO DE PLAGAS	
25	Se implementa el manejo integrado de plagas que incluye prevención y prácticas de intervención o manejo de las plagas: (ver MIP)
	C () CP () NC () NA ()

26	Se controla maleza y se poda periódicamente C () CP () NC () NA ()
COSECHA	
27	Se aplica la técnica de cosecha manual C () CP () NC () NA ()
28	Todo el personal sigue procedimientos de higiene antes de manipular cualquier material que pudiera contaminar el producto a cosechar. (ver procedimiento de higiene durante la cosecha) C () CP () NC () NA ()
29	Evitar ocasionar heridas al producto (ver: evitar daños del producto) C () CP () NC () NA ()
30	Los productos no están en contacto directo con el suelo, se cuenta con los materiales e instrumentos necesarios para el producto que se va a cosechar, incluyendo las cajas y canastillas para la cosecha C () CP () NC () NA ()
POSCOSECHA	
31	Los trabajadores que participan en este proceso reciben capacitación sobre los procedimientos para el manejo de los productos que incluya: higiene del producto, transporte, empaque y almacenamiento C () CP () NC () NA ()
ACTIVIDADES	
32	La finca cuenta con un itinerio o lista de actividades que se pueden realizar durante la estadía de los visitantes C () CP () NC () NA ()
33	Se cuenta con un sendero interpretativo diseñado para conocer el proceso de la actividad agrícola en su totalidad y los atractivos turísticos asociados a la finca C () CP () NC () NA ()
34	Todo sendero abierto para uso público se encuentra en buenas condiciones y con letreros interpretativos y cuenta con un plan de mantenimiento del sendero C () CP () NC () NA ()
35	Las principales especies de plantas están debidamente identificadas con su nombre local y su nombre científico. C () CP () NC () NA ()
36	Se brinda información a los visitantes sobre los códigos de conducta aplicables en las áreas naturales y sitios patrimonio. C () CP () NC () NA ()
37	La finca cuenta con instalaciones deportivas limpias y en buen estado y pone a disposición del visitante los equipamientos para facilitar su uso C () CP () NC () NA ()
38	Se cuenta con un área específica de manufactura en donde se procesan los productos agrícolas de la finca, se distingue un espacio para el almacenamiento de la materia prima, un espacio para procesar los productos y un espacio para el almacenamiento y exhibición del producto final. Además el visitante tiene acceso a conocer el proceso de elaboración de productos manufacturados y de ser posible participa activamente en la producción.

	C () CP () NC () NA ()
39	Los equipos usados en la elaboración de productos artesanales están limpios y en buen estado, en la finca demuestran un mantenimiento periódico.
	C () CP () NC () NA ()
40	Si los productos manufacturados son alimentos, se cumple con buenas prácticas de higiene, salud y equipamiento para manejo de alimentos
	C () CP () NC () NA ()
41	La finca planifica shows o eventos temáticos en fechas festivas o durante la temporada alta, la planificación incluye el medio de difusión para captar visitantes
	C () CP () NC () NA ()
42	La finca cuenta con un área definida para venta de souvenirs y/o productos elaborados en la finca o en la localidad, cuenta con una vitrina o estantería para disponer de manera ordenada los souvenirs.
	C () CP () NC () NA ()
43	La finca incluye durante el recorrido temas de educación ambiental, sensibiliza a través de material audiovisual o actividades que permitan profundizar el conocimiento en el tema y despierten el interés
	C () CP () NC () NA ()
44	Se informa a los visitantes sobre la política de NO extracción, tráfico o comercialización de especies de Flora & Fauna.
	C () CP () NC () NA ()
45	Se da mantenimiento adecuado a los motores para minimizar el consumo y la contaminación.
	C () CP () NC () NA ()
46	Existe un protocolo de almacenamiento y manejo de combustibles
	C () CP () NC () NA ()
SERVICIOS BÁSICOS	
ENERGÍA ELÉCTRICA	
47	Se cuenta con energía eléctrica las 24 horas del día
	C () CP () NC () NA ()
48	Los interruptores que están destinados para el uso de los visitantes estarán etiquetados con el voltaje
	C () CP () NC () NA ()
49	En la finca se utilizan artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía.
	C () CP () NC () NA ()
50	Se realizan inspecciones y mantenimientos periódicos de las instalaciones eléctricas
	C () CP () NC () NA ()
51	Se cuenta con medidores para mantener un registro de consumo de luz de la operación.
	C () CP () NC () NA ()
52	No tiene iluminación excesiva sobre el hábitat natural, que pueda causar cambios en el comportamiento de las especies silvestres.
	C () CP () NC () NA ()
53	La finca cuenta con un generador eléctrico para casos de emergencia.
	C () CP () NC () NA ()

54	Las instalaciones de la finca aprovechan la luz natural
C ()	CP () NC () NA ()
AGUA POTABLE Y AGUAS RESIDUALES	
55	Se cuenta con agua potable las 24 horas del día
C ()	CP () NC () NA ()
56	Los desechos y residuos (orgánicos e inorgánicos) son almacenados de tal manera que no afectan los cuerpos de agua para uso humano, vida silvestre y riego.
C ()	CP () NC () NA ()
57	Se manejan las aguas residuales tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública ni contaminan el ambiente
C ()	CP () NC () NA ()
58	La empresa utiliza grifería y sanitarios ahorradores de agua por lo menos en las áreas destinadas al uso turístico.
C ()	CP () NC () NA ()
59	Se realizan inspecciones y mantenimiento periódico del sistema de tuberías y accesorios.
C ()	CP () NC () NA ()
MANEJO DE DESECHOS	
60	La finca cuenta con un sistema de manejo de desechos que se ha elaborado en forma conjunta con el personal y lo aplica mediante acciones específicas (clasificación, disminución y manejo de desechos)
C ()	CP () NC () NA ()
61	Todas las áreas de la finca están equipadas con basureros que permiten separar los desechos según su origen, se manejarán mínimo dos categorías: desechos orgánicos y desechos inorgánicos, idealmente se adicionarán basureros para desechos plásticos, vidrios y papeles
C ()	CP () NC () NA ()
62	Los contenedores de residuos y desechos están debidamente identificados, esta identificación puede ser con el uso de colores, imágenes o palabras.
C ()	CP () NC () NA ()
63	La finca evita la compra y uso de empaques individuales, desechables y sustancias no biodegradables.
C ()	CP () NC () NA ()
64	El área de cocina tiene trampas para la captura de grasas y restos de comida, estas cuentan un mantenimiento constante y están en buen estado.
C ()	CP () NC () NA ()
65	Los residuos de alimentos, aceites y grasas no son vertidos a la red pública de alcantarillado y, son entregados al gestor autorizado.
C ()	CP () NC () NA ()
66	En la finca no realiza quema y/o incineración de desechos y/o residuos. (Excepto los desechos generados en las parcelas de cultivo, que se encuentren infectados por plagas o enfermedades)
C ()	CP () NC () NA ()
CONECTIVIDAD	
67	Se cuenta con un sistema de comunicación (telefónica fija, celular, radio) a la cual los visitantes pueden acceder en caso de emergencia, además será el medio de contacto por el

	cual los visitantes se pueden poner en contacto para reservas o para recibir información sobre los servicios que se prestan C () CP () NC () NA ()
PRIMEROS AUXILIOS	
68	Se cuenta con un Botiquín de Primeros Auxilios que contiene los insumos necesarios, en cantidad y tipo, para la atención de emergencias. C () CP () NC () NA ()
69	La finca cuenta con un extintor de incendios, que se encuentre operativo. C () CP () NC () NA ()
70	Se ha brindado capacitación a los trabajadores de la finca sobre primeros auxilios C () CP () NC () NA ()
71	Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos. C () CP () NC () NA ()
ACCESIBILIDAD	
72	La finca ofrece el servicio de parqueadero, este espacio es amplio y apto para el estacionamiento de automóviles y buses C () CP () NC () NA ()
73	El parqueadero asegura condiciones adecuadas de seguridad, acceso y señalética C () CP () NC () NA ()
74	La finca cuenta con un rótulo de identificación externo, donde consta su nombre comercial C () CP () NC () NA ()
75	La finca cuenta con condiciones adecuadas de iluminación y seguridad en todos sus accesos, tanto para sus clientes como para sus trabajadores C () CP () NC () NA ()
76	El ingreso a la finca está señalizado a partir del poblado o punto de referencia más cercano, para facilitar el acceso de los visitantes C () CP () NC () NA ()
77	La finca cuenta con señalética en todo el establecimiento en dos idiomas C () CP () NC () NA ()
78	La finca cuenta con accesos para personas con discapacidades a todas sus áreas de visita C () CP () NC () NA ()
79	Se destina un espacio para encargo de pertenencias de los visitantes que garantiza seguridad C () CP () NC () NA ()
SERVICIOS TURÍSTICOS	
TRANSPORTE	
80	La finca brinda servicio de transporte desde el poblado más cercano para facilitar la llegada de visitantes que no se movilizan en un medio de transporte privado C () CP () NC () NA ()
HOSPEDAJE	
81	La infraestructura destinada para brindar el servicio de hospedaje se mantiene siempre limpia C () CP () NC () NA ()

82	Se cuenta al menos con una habitación con facilidades de acceso para personas con discapacidad		
C ()	CP ()	NC ()	NA ()
83	Existe suficiente ventilación en las habitaciones y en zonas con alta presencia de insectos las ventanas poseen malla		
C ()	CP ()	NC ()	NA ()
84	Las habitaciones poseen baño privado con ducha, agua caliente, basurero con tapa, jabón, toalla, papel higiénico y espejo		
C ()	CP ()	NC ()	NA ()
85	Las habitaciones proporcionan privacidad para los huéspedes con el uso de vidrios oscuros o cortinas		
C ()	CP ()	NC ()	NA ()
86	Se cuenta con un plan de reposición de sábanas, colchones y otros insumos de la habitación según su vida útil		
C ()	CP ()	NC ()	NA ()
87	Se cuenta con área de almacenamiento de lencería, se encuentra limpio, clasificado y ordenado		
C ()	CP ()	NC ()	NA ()
88	Se cuenta con un área de lavandería, limpio y ordenado. Los insumos de limpieza se encuentran etiquetados		
C ()	CP ()	NC ()	NA ()
89	El personal se encuentra capacitado para brindar un servicio de calidad		
C ()	CP ()	NC ()	NA ()
ALIMENTACIÓN			
90	Los alimentos elaborados para los visitantes son preparados en su mayoría con productos provenientes de la finca o de las localidades cercanas.		
C ()	CP ()	NC ()	NA ()
91	Se evita la contaminación cruzada haciendo uso de utensilios específicos para grupos de productos usados en la preparación de los alimentos.		
C ()	CP ()	NC ()	NA ()
92	Con reserva previa la finca ofrece menú especial para personas con restricciones alimenticias, alergias o preferencias específicas como comida vegetariana		
C ()	CP ()	NC ()	NA ()
93	El personal encargado se asegura de que los alimentos se sirven en el punto exacto de cocción y se lava o desinfectan los alimentos que se sirven crudos.		
C ()	CP ()	NC ()	NA ()
94	La vajilla y utensilios, en los que se sirven los alimentos a los visitantes, se encuentran en buenas condiciones.		
C ()	CP ()	NC ()	NA ()
95	El personal que se involucra en la preparación de alimentos, hace uso adecuado de insumos de higiene (cofia, guantes, delantal) y mantiene una higiene adecuada.		
C ()	CP ()	NC ()	NA ()

96	La ventilación debe ser suficiente para evitar la acumulación de grasa en paredes y techos. C () CP () NC () NA ()
97	El comedor está implementado con elementos básicos para su servicio que se encuentran en buen estado C () CP () NC () NA ()
98	Los productos necesarios para la preparación de los alimentos son almacenados correctamente. C () CP () NC () NA ()
99	Las áreas destinadas a la preparación de alimentos y comedor se encuentran limpias y libres de plagas C () CP () NC () NA ()
100	La finca asegura el acceso de agua bebible para los visitantes para lo cual: existe un lugar o dispositivo de abastecimiento de agua para visitantes, este se encuentra limpio y con los insumos necesarios para su uso. y/o en la finca se dispone de agua embotellada para la venta C () CP () NC () NA ()
INTÉRPRETACIÓN	
101	Al menos dos trabajadores de la finca, que trabajen en cualquiera de sus áreas, se encuentran capacitados como intérprete para manejar los grupos de visitantes. C () CP () NC () NA ()
102	El personal capacitado para guiar la visita en la finca conoce a profundidad los procesos agrícolas e información relacionada a los ecosistemas en donde se encuentra ubicada la finca C () CP () NC () NA ()
103	Se ha elaborado un guion interpretativo que puede servir como guía a los intérpretes para organizar la visita por la finca C () CP () NC () NA ()
GESTIÓN--ORGANIZACIÓN-ADMINISTRACIÓN	
104	Se mide la satisfacción de los clientes y se toman las medidas correctivas cuando es apropiado. C () CP () NC () NA ()
105	La finca cuenta con un registro de visitantes que sirve para analizar periódicamente el número de visitas, temporadas altas de visita a la finca y esa información se entrega al MINTUR de ser necesario
106	Los materiales promocionales son precisos y completos y no prometen más de lo que la empresa puede brindar. C () CP () NC () NA ()
107	Se determina ganancia o pérdida de la actividad turística y de la actividad agrícola al final de cada año C () CP () NC () NA ()
108	La finca cuenta con un manual impreso en el que se recopilan todas sus políticas internas sociales, culturales, empresariales y de sostenibilidad y es de conocimiento de los trabajadores C () CP () NC () NA ()
109	No se adopta ni apoya ningún tipo de discriminación social, sexual o cultural. C () CP () NC () NA ()

110	La finca cuenta con un plan de mantenimiento para todas las áreas e infraestructura, tanto para las áreas destinadas para uso turístico como las áreas vinculadas a la producción agrícola y del personal. C () CP () NC () NA ()
111	La administración de la finca cuenta con un manual de Manual de funciones, descripción de cargos y procedimientos, los procedimientos reflejan el uso sostenible de los recursos. C () CP () NC () NA ()
112	La administración asegura el bienestar del personal a través de un "Plan de acción para el manejo del personal" que incluya (espacio físico destinado para el uso exclusivo de personal para sus pertenencias durante horas de trabajo, evaluación de desempeño, programa de capacitación en cada una de los ámbitos establecidas en la presente norma.) C () CP () NC () NA ()
113	Se establecen metas de consumo, a partir de un registro de consumo mensual de energía y agua C () CP () NC () NA ()
114	Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de agua, energía eléctrica e insumos dirigido a propietarios, directivos, personal de planta y visitantes. C () CP () NC () NA ()

REGULACIÓN NACIONAL

LEYES Y REGULACIONES

115	La finca mantiene al día todos sus requisitos legales de operación. C () CP () NC () NA ()
116	La finca contrata al personal permanente de forma legal, respetando las condiciones mínimas exigidas por la ley. C () CP () NC () NA ()
117	El o los administradores de la finca están al tanto de la normativa ambiental vigente, para garantizar el adecuado manejo y cuidado de sus productos y servicios. C () CP () NC () NA ()
118	Los administradores de la finca están al tanto de las leyes tributarias que rigen las actividades económicas de la finca. C () CP () NC () NA ()
119	La finca está al día con sus obligaciones tributarias, producto de sus actividades económicas productivas. C () CP () NC () NA ()

Anexo 5: Formulario de aplicación de la finca



Sistema de verificación
Smart Voyager Agroturismo



FORMULARIO DE APLICACIÓN

DATOS OPERATIVOS

Nombre de la finca:

Registro de actividad en el ministerio de turismo:.....

Nombre del propietario de la finca:.....

RUC:

Estado/provincia de la operación:

Ciudad de la operación:

Dirección:

Ubicación georreferencial:

Número de empleados de género femenino:

Número de empleados de género masculino:

Número de empleados con capacidades diferente:

Años de operación de la empresa:

Número de visitantes durante el último año:

Total de hectáreas de la finca:

Total de hectáreas de producción:

Productos de la finca.....

Parcelas que se visitan durante el recorrido:

Se destina productos para la venta a los visitantes:

Se destina productos de la finca para servicio de alimentación en la finca: No

OBSERVACIONES.....

.....

.....

.....
Firma del técnico a cargo

.....
Firma de representante y/o contacto de la finca

Anexo 6: Información de persona de contacto

Sistema de verificación
Smart Voyager Agroturismo



INFORMACIÓN DE LA PERSONA DE CONTACTO

Nombre de la persona de contacto:.....

Cargo que ejerce dentro de la finca:

Teléfono(s) directo(s) en la empresa:

Teléfono móvil:

Correo electrónico:

Tiempo que labora en la finca (años):.....

Horario de trabajo:

Observaciones:.....

.....

.....

.....

.....
Firma del técnico a cargo

.....
Firma de representante y/o contacto de la finca

Anexo 7: Protocolo de visita -Reunión de apertura

Sistema de verificación
Smart Voyager Agroturismo

**REUNIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA****PROTOCOLO DE REUNIÓN DE APERTURA**

Nombre de la empresa **Fecha:**/...../.....

Técnico/Asesor

Tipo de operación: Hospedaje A&B Interpretación Otras
(Otras actividades que se realizan).....

Ítems a tratar durante la reunión

1. Presentación del asesor y/o equipo técnico.....()
2. Sensibilización sobre calidad y sostenibilidad en los procesos productivos.....()
3. Confidencialidad de la información.....()
4. Imparcialidad.....()
5. Explicación del alcance de la asistencia técnica.....()
6. Aclaraciones.....()
7. Instalación del asesor o equipo técnico.....()
8. Confirmación de la documentación requerida.....()
9. Inicio del recorrido de las instalaciones y la finca.....()

OBSERVACIONES.....
.....
.....

.....
Firma del técnico a cargo

.....
Firma de representante y/o contacto de la finca

Anexo 8: Protocolo de visita -Reunión de cierre

Sistema de verificación
Smart Voyager Agroturismo



REUNIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA

PROTOCOLO DE REUNIÓN DE CIERRE

Nombre de la empresa **Fecha:**/...../.....

Técnico/Asesor

Ítems a tratar durante la reunión

1. Presentación del asesor y/o equipo técnico.....()
2. Agradecimientos.....()
3. Explicación del manejo del sistema informático Smart Voyager Agroturismo.....()
(El sistema Smart Voyager cuenta con varios servicios además de un sistema para que la finca genere reportes de consumo de energía, agua y otros)
4. Socialización de hallazgos de la asistencia técnica.....()
5. Comentarios generales.....()
(Se destacan las principales fortalezas y debilidades)
6. Fecha de publicación del informe en el sistema informático.....()
(Se da a conocer la fecha aproximada en que la persona responsable podrá visualizar el resultado de la verificación en el sistema informático a través de la web)
7. Fecha de la próxima asistencia técnica.....()
8. Aclaraciones y conclusiones.....()

OBSERVACIONES.....
.....
.....

.....
Firma del técnico a cargo

.....
Firma de representante y/o contacto de la finca

Anexo 8: Guía de buenas prácticas para fincas agroturísticas

A. BUENAS PRÁCTICAS AGRÍCOLAS

Se consideran como una forma específica de producir o procesar productos agrícolas; a través del cumplimiento de requerimientos específicos en el proceso de siembra, cosecha y poscosecha para los cultivos de producción. A diferencia de las prácticas tradicionales se caracterizan por:

- Asegurar que los insumos agrícolas no hagan daño a la salud humana, ni al medio ambiente.
- Proteger la salud y seguridad de los trabajadores.

Muchas prácticas agrícolas que se usan en la actualidad, no han sido conscientes del daño que se le causa al medio ambiente, por el uso sin control de insumos químicos; los productos son menos limpios y sanos y la salud de los trabajadores no es una prioridad en las fincas. La aplicación de BPA garantiza mejoras en los procesos y productos, es importante seguir los procedimientos especificados en la norma, para que la finca cumpla con todos los requerimientos que aseguran que sus productos han sido tratados con buenas prácticas. (Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural de Colombia, 2007)

Las sugerencias que se muestran en la presente norma han sido el resultado de la identificación de buenas prácticas agrícolas que ayuden a dar solución frente a las problemáticas o daños que se podrían provocar durante la producción agrícola, sobre los recursos naturales, como por ejemplo la erosión del suelo o el uso de material de propagación en mal estado. A continuación se presenta el cuadro de problemáticas y buenas prácticas.

1. SUELO: Según la agricultura orgánica o ecológica el suelo es considerado como un organismo vivo, rico en vida microbiana y mesofauna, el manejo del suelo en los cultivos se hace imitando los ciclos que se dan en los bosques naturalmente. Uno de estos, es el que se produce entre el suelo y las plantas. El suelo aporta nutrimentos y otros compuestos a las plantas y estas luego proporcionan la materia orgánica necesaria para mantener la estructura, la vida y la fertilidad del suelo. Esto genera las condiciones biológicas, físicas y de aireación adecuadas, para el desarrollo y la nutrición de las plantas y a la vez facilita la germinación de las semillas de las nuevas generaciones.

La estructura del suelo se forma con la participación activa de la vida microbiana, la mesofauna y la materia orgánica que se descompone, es importante que el productor maneje y entienda el funcionamiento del suelo para conservar o recuperar el suelo y su productividad (Alfaro, 2018).

2. BARRERA VIVA: Las barreras vivas son una práctica que ayuda a la conservación del suelo y del agua en la parcela. Se trata de cultivos que se siembran en curvas a nivel al contorno de la zona de producción agrícola, en las laderas principalmente estas barreras forman un obstáculo que permite reducir la velocidad del agua que corre sobre la superficie del terreno y funcionan también como filtros que retiene los sedimentos que van en el agua de escorrentía. Para las barreras vivas se sugiere utilizar plantas perennes, nativas, de crecimiento rápido y con raíces profundas o que se caractericen por ayudar a fijar nutrientes en el suelo. (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, 2017), 2015)

En el primer año se recomienda realizar un control de malezas, hasta que la barrera este bien establecida. Asimismo, periódicamente, se debe realizar trabajos de mantenimiento de las barreras vivas, es decir recortarlas para evitar su amacollamiento y evitar que invadan el área destinada al cultivo. Cuando realizan trabajos de limpia, coloquen los rastrojos contra la barrera. (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, 2017)

a. Importancia de las Barreras vivas

- Retienen la tierra que arrastra el agua, dejando pasar solamente el agua que corre.
- Las barreras son multiuso porque proporcionan beneficios en pastos, leña, alimento para animales y humanos y funcionan para el mejoramiento del suelo.
- Evita, a largo plazo, la pérdida de fertilidad de los suelos.
- Utilización de material vegetativo, lo cual significa producción de biomasa para diferentes aprovechamientos.

3. ZANJAS DE INFILTRACIÓN

Son canales que permiten acumular el agua de lluvia y el exceso de agua de escorrentía, y facilitar su infiltración al suelo o su evacuación fuera del terreno. Se recomienda para parcelas con pendientes mayores a 15% y en zonas húmedas.

En terrenos con baja infiltración, se deben hacer zanjas profundas, para evitar que se desborde el agua acumulada. Es importante que a lo largo de la acequia, a una distancia de aproximadamente 20 centímetros del borde superior de la misma, se siembra una barrera viva que retiene los sedimentos que arrastra el agua y evita así que se rellene el canal.

Es importante realizar labores de mantenimiento por lo menos dos veces al año, es decir limpiar las zanjas de sedimentos y rastrojos de plantas. Asimismo reconstruir las partes de los taludes que pueden haberse deslizado. (Ministerio de Agricultura y Ganadería de Costa Rica, 2014)

4. ROTACIÓN DE CULTIVOS:

Es uno de los métodos más antiguos para conservar la productividad del suelo y para controlar las plagas en cultivos. Es una práctica agronómica cultural, que consiste en alternar planificadamente diferentes cultivos en un mismo terreno, en una secuencia que sigue un esquema prediseñado para ello.

Esta práctica debe programarse tomando en cuenta las condiciones ecológicas y socio económicas de cada región. La rotación de cultivos tiene la finalidad de evitar el agotamiento del suelo, el uso de esta práctica mantiene la fertilidad en el largo plazo, generando mejora en la calidad de las propiedades físicas, químicas y biológicas del suelo. Los cultivos permanecen más sanos y productivos, se hacen más resistentes al ataque de las plagas, enfermedades y malezas. (United States Agency for International Development, 2005)

Para la rotación de cultivos es importante tener en cuenta:

- Grado de erosión de los suelos.
- Requerimiento nutricional de los cultivos.
- Investigar sobre el tipo de plagas que los ataca, de tal manera que no se cultiven de manera secuencial especies atacadas por el mismo tipo de plagas.
- Considerar el ciclo de siembra.
- Se pueden incluir cultivos de cobertura si el periodo entre la cosecha de un cultivo y la siembra del próximo es demasiado largo.

a. Diseño de la rotación de cultivos:

- **Elegir los cultivos que se incluirán en la rotación y estudiar su ciclo:** en este primer paso el agricultor evaluará aquellos que son más convenientes para la productividad de las cosechas. Se deben tener claro el tiempo de cada ciclo de cultivo. De modo que una vez finalice un ciclo, la parcela sea sembrada con una nueva especie, o con abonos verdes.
- **Estimar la superficie necesaria:** es necesario realizar una estimación del terreno que indique si se cuentan con los espacios suficientes.
- Establecer las parcelas: lo más práctico es dividir el terreno disponible en parcelas, también llamadas hojas.
- **Organizar los grupos de cultivos:** los grupos se establecerán según varios factores. Como aquellos que pertenezcan a la misma familia, los que tengan un ciclo similar, y exigencias nutricionales parecidas.
- **Diseñar la rotación:** según los criterios de cada cultivo se realizará un plan para establecer las combinaciones más efectivas en los tiempos de rotación.
- **Diseñar la alternancia:** una vez diseñada la rotación de cultivos, se deben establecer los tiempos de alternancia en función de la cantidad de parcelas. (ERP Agrícola, 2016)

5. NUTRICIÓN DE LA PLANTA: Los cultivos saludables crecerán solamente si el suelo tiene suficientes nutrientes. El siguiente señala los tres principales nutrientes químicos que la planta necesita.

Nutrición de las plantas

Nutrientes	Función	Síntomas de deficiencia	Fuentes
Nitrógeno (N)	Crecimiento de hojas y tallos color verde y resistencia a plagas	Hojas pálidas y amarillas. Caída de hojas. Crecimiento pobre	Urea, nitrato o fosfato de amonio u otro fertilizante. Compost. Desechos animales. Abono verde
Fósforo (P)	Maduración temprana de semillas y frutos, formación de raíces, resistencia a sequías	Poco crecimiento. Enfermedades. Formación pobre de brotes y flores	Super fosfatos. Excremento de pollo. Ceniza. Huesos de animales pequeños
Potasio (K)	Raíces y tallos fuertes, semillas y hojas gruesas ayuda a mover los nutrientes alrededor de las plantas	Hojas arrugadas e inesperada maduración. Crecimiento pobre	Clorhidrato de potasio. Nitrato de potasio. Ceniza, majada. hojas de banano. Compost

Nota: FAO, 2000

ABONO ORGÁNICO

Los abonos orgánicos son los que se obtienen de la degradación y mineralización de materiales orgánicos (estiércoles, desechos de la cocina, restos de podas, pastos incorporados al suelo en estado verde, etc.) que se utilizan en suelos agrícolas con el propósito de activar e incrementar la actividad microbiana de la tierra, el abono es rico en materia orgánica, energía y microorganismos. El uso de abonos orgánicos, en cualquier tipo de cultivo, es cada vez más frecuente por dos razones: el abono que se produce es de mayor calidad y el costo es bajo, con relación a los fertilizantes químicos que se consiguen en el mercado y los terrenos cultivados sufren la pérdida de gran cantidad de nutrientes, lo que agota la materia orgánica del suelo; por lo que se debe restituir permanentemente los nutrientes perdidos. (Mosquera, 2011)

a. Compost: Es una mezcla de materiales orgánicos en estado fresco o semidescompuesto y tierra, esta mezcla pasa por un proceso de fermentación y descomposición por un tiempo de 1 a 4 meses, hasta obtener un color negro uniforme que es el humus o mantillo, un material rico en nutrientes y en otras sustancias mejoradoras del suelo.

Se pueden usar desechos de la finca, como estiércol de cualquier animal, residuos de cosecha, hojarasca seca, hojas verdes de madreado y otras leguminosas. También se puede usar cal o ceniza de madera, que sirven para controlar la excesiva acidez que se produce cuando se van a descomponer los materiales orgánicos, y que a la vez aportan otros nutrientes, que luego servirán para nutrir el cultivo.

Proceso de preparación:

- El compost se puede elaborar en un agujero en el suelo (la profundidad y diámetro dependerán de la cantidad de compost que será preparado), o también se puede utilizar algún recipiente sin tapa con agujeros en la superficie.
- Introducir los materiales orgánicos en el pozo y taparlos con tierra. Cada día se puede incorporar tierra según como sea necesario
- Cubrir la parte superior del agujero con telas o una malla metálica. para evitar que entre agua de manera excesiva
- Airear el montón de residuos una vez por semana, utilizando un rastrillo, se deberá mover los residuos de afuera hacia adentro para evitar que los desechos se compacten.

b. Tés orgánicos: Con el estiércol de animales también se puede preparar los llamados "tés", que son fertilizantes líquidos o foliares, que se pueden aplicar en los cultivos en cualquier estado de crecimiento.

Proceso de preparación:

- Se llena un saco poroso con tres cuartas partes de estiércol de vaca o de gallina, y se lo introduce el saco amarrado en un barril o contenedor con capacidad de 200 l (litros), lleno hasta la mitad de agua y luego se termina de llenar el barril.

- Se tapa con plástico, dejándolo reposar por 15 días para que fermente el estiércol, liberándose así, en el agua, los nutrientes y otras sustancias benéficas para el cultivo. Cuando tenga más de 15 días de fermentación estará listo para usar.
- Se aplican por bomba de mochila sobre el follaje en cultivos cada 10 a 15 días o cada 2 a 3 semanas, de tal manera que quede bien húmedo, pero sin causar goteo desde las hojas.

c. Lombricultura: Es la transformación de materia orgánica en abono, como resultado de la actividad de un tipo de lombrices de tierra. Los desechos vegetales son transformados en excremento de lombriz que poseen un alto contenido de nutrientes, una buena retención de agua y en adición tienen el efecto de promover el crecimiento de las plantas. El humus lombriz cumplirá un rol trascendental en los suelos donde se requiere mejorar las condiciones físicas, químicas y biológicas por la alta presencia de carbono, oxígeno, nitrógeno e hidrógeno y microorganismos. A diferencia de otros procesos para la obtención de abonos orgánicos, en la lombricultura la materia orgánica en proceso no alcanza niveles de temperatura elevados que permite el control de microorganismos contaminantes, por este motivo es importante la selección minuciosa de la materia orgánica con la que se alimentará a las lombrices. (United States Agency for International Development, 2005)

Proceso de preparación:

- Seleccionar el material de alimentación, la fuente de alimento de la lombriz puede provenir de restos vegetales, desechos de cocina (en caso de ser restos animales, éstos no deben ser crudos), estiércol de ganado. No se deben usar residuos piña o cítricos.
- Mantener una humedad adecuada, entre el 50 y 70%
- Con el material se preparan camas de 15 cm de alto.
- Se adicionan las lombrices *Eisenia foetida*, lombriz roja californiana.
- Se riega periódicamente.
- Se agrega alimento fresco cada 10 días o cuando sea necesario; hay que estar pendiente del cambio de coloración y textura del material.
- Después de 3 ó 4 meses el abono está listo; se sabe porque el material se torna oscuro y sin olor. En este momento se trampea, colocando un cedazo con material fresco, al que las lombrices pasarán. Este procedimiento hay que realizarlo durante 22 días.
- Se deja secar y se zarandea.
- Producir este abono bajo techo, porque las lombrices son sensibles a la luz.
- Protegerlas de las plagas, como hormigas y pájaros. (InfoAgro Costa Rica, 2012)

Una vez terminada la etapa de mezcla de todos los ingredientes del abono y controlada la uniformidad de la humedad, la mezcla se extiende en el piso de tal manera que la altura del montón no sobrepase los 50 cm. Algunos recomiendan cubrir el abono con sacos de fibra o un plástico durante los primeros tres días con el objeto de acelerar la fermentación, la temperatura de la mezcla se debe controlar todos los días con un termómetro (si se cuenta con este recurso). A partir del segundo día de su fabricación no es recomendable que la temperatura sobrepase los 50°C. (United States Agency for International Development, 2005)

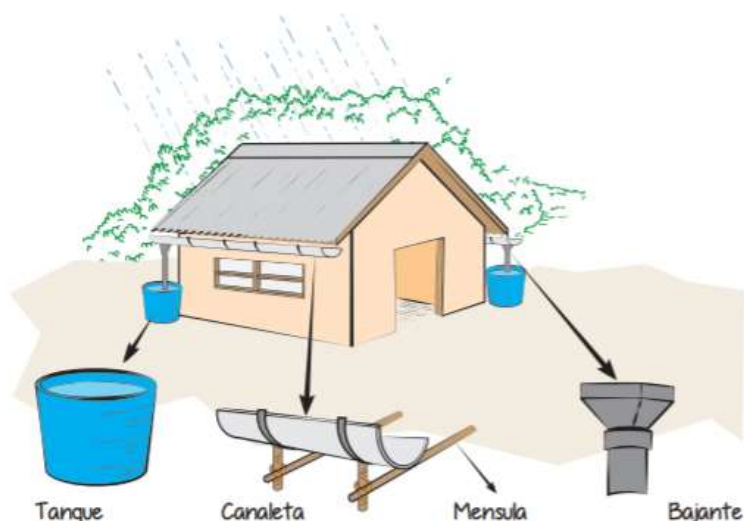
La temperatura en los primeros días de fermentación tiende a subir a 80°C, lo cual no se debe permitir. Para evitar temperaturas altas se recomienda hacer dos volteadas diarias, una por la mañana y otra por la tarde. Todo esto permite dar aireación y enfriamiento al abono hasta lograr la estabilidad de la temperatura que se logra entre el quinto y el octavo día. Después se recomienda dar una volteada al día. (United States Agency for International Development, 2005)

6. COSECHAR EL AGUA DE LLUVIA

Consiste en la captación y almacenamiento de agua de lluvia para ser aprovechada en actividades agrícolas. Con el sistema de cosecha de agua los agricultores en épocas de sequía, disponen de agua para cultivos, animales y quehaceres domésticos. La cantidad de agua que puede cosechar depende de la intensidad de la lluvia, su duración (tiempo), área del sitio que capta la lluvia, grado (%) de pendiente, tipo de suelo y las condiciones de vegetación.

Técnicas de cosecha de agua de lluvia

1) Cosecha de agua aprovechando los techos



Nota: Guía técnica para cosechar el agua de lluvia, GADCH. 2015

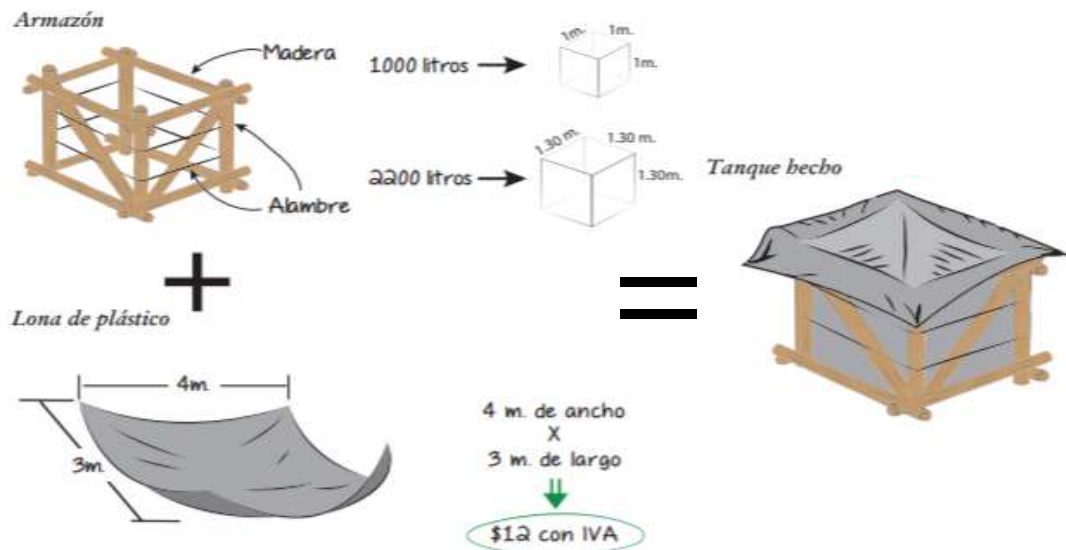
2) Alternativa de canaleta para cosecha de agua aprovechando los techos

La opción más económica es aprovechar los materiales existentes en la finca.



Nota: Guía técnica para cosechar el agua de lluvia, GADCH. 2015

3) Tanque de agua hecho a mano



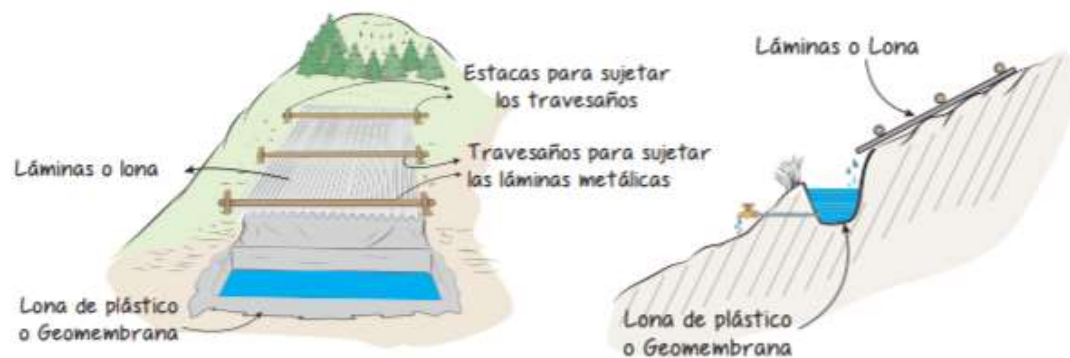
Nota: Guía técnica para cosechar el agua de lluvia, GADCH. 2015

4) Cosecha de agua aprovechando los techos instalado en el invernadero tipo cercha



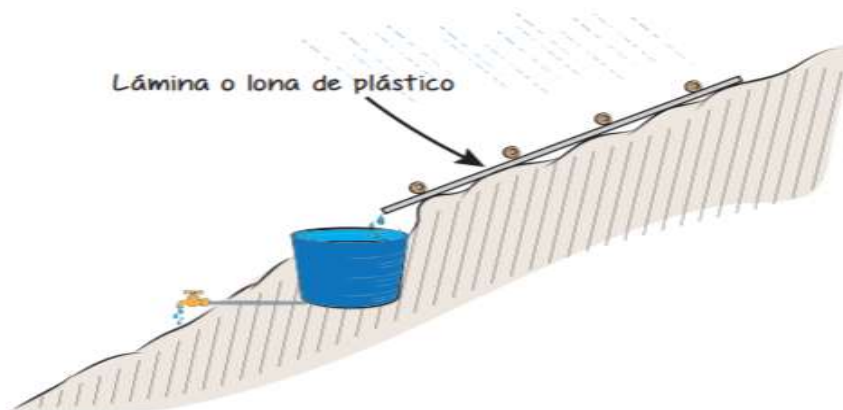
Fuente: Guía técnica para cosechar el agua de lluvia, GADCH. 2015

5) Cosecha de agua aprovechando los pendientes existentes



Fuente: Guía técnica para cosechar el agua de lluvia, GADCH. 2015

6) Cosecha de agua aprovechando los pendientes existentes, con tanque de agua, sin necesidad de preparar reservorio tipo zanja)



Fuente: Guía técnica para cosechar el agua de lluvia, GADCH. 2015

7. RIEGO

El sistema de riego elegido debe prever el uso racional y eficiente del agua, por eso es necesario que exista una planificación correcta de éste, de modo de evitar usos excesivos o insuficientes de agua. El exceso de agua puede provocar un descenso de oxígeno en el suelo y en las plantas, afectando su crecimiento y floración, pudriendo las raíces, etc.

Existen muchos sistemas de riego (por surco, por goteo, por aspersión, por inundación, etc.). Cada productor puede elegir el sistema de riego que mejor se adapta a sus necesidades, analizando sus ventajas y desventajas.

8. MATERIAL DE PROPAGACIÓN

La calidad del material vegetativo: término que involucra cuatro componentes: genético (genotipo), físico (aspecto general), fisiológico (germinación y/o vigor) y sanitario (carencia de enfermedades transmisibles por semilla o vareta porta yema).

Si no hay un vivero que produzca la semilla o material de propagación certificado debemos establecer un sistema de propagación para asegurar la calidad teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Partir de material de propagación reconocido, identificado, nominado o certificado y libre de problemas sanitarios
- Realizar el monitoreo durante todo el proceso de producción (control de presencia de plagas o enfermedades y de los signos correspondientes y de las etapas fenológicas)
- Obtener y acondicionar el material de propagación en el momento adecuado, con el fin de evitar riesgos de contaminación o de deterioro
- Llevar registros de las medidas tomadas para limitar los problemas
- Recordar y registrar que, de acuerdo a la legislación vigente, y en todos los casos, el productor debe haber adquirido semilla legal como inicio de la propia propagación y que debe mantener la documentación que lo confirme (Red buenas prácticas agrícolas, 2015)

9. MANEJO INTEGRADO DE PLAGAS

El manejo integrado de plagas (MIP) es una forma de mantener los huertos de manera que el daño de enfermedades y plagas esté bajo el nivel económicamente aceptable. Reduciendo también los riesgos de la salud humana y el medio ambiente, y también el costo de los productores. (Japan International Cooperation Agency-Panamá, 2013)

El MIP es una combinación de varias medidas de control de enfermedades y plagas que pueden ser métodos físicos (mecánicos), químicos (productos fitosanitarios), biológicos (promoción de predadores naturales), legales, culturales, etc.. Antes de tomar medidas de control, es fundamental arreglar la situación de los cultivos para mantener la sanidad vegetal desde el punto de vista de la prevención de enfermedades y plagas. Es decir la preparación del suelo, abonamiento, riego y drenaje, etc. A demás de arreglar la situación física, se requiere atención diaria para saber el estado del cultivo, la aparición de enfermedades y plagas. (Japan International Cooperation Agency-Panamá, 2013)

Observar y dar atención a los cultivos es de gran importancia ya que se puede notar la presencia de plagas o enfermedades a tiempo para mitigar los daños.

Prevención: El punto de partida del MIP se basa en minimizar el impacto que las plagas pueden causar al cultivo. Para ello se sugiere:

- Seleccionar las variedades que se adapten mejor localmente.
- Utilizar la rotación de cultivos, las prácticas culturales y de riego que ayuden a manejar las plagas.
- Mantener un hábitat adecuado para los insectos benéficos.
- Reducir el crecimiento de malezas y enfermedades al hacer un manejo adecuado de los residuos post cosecha.
- Utilizar semilla tratada o hacer el tratamiento cuando sea necesario. (Dow AgroSciences , 2018)

Monitoreo: La segunda etapa consiste en monitorear el lote, verificando los resultados de las prácticas de prevención utilizadas, detectando la presencia de plagas y los niveles de daño causados. Un monitoreo adecuado y oportunamente realizado es fundamental para la toma de decisiones relacionadas con el método de control que se aplicará. (Dow AgroSciences , 2018)

Medida para el control eficiente de las plagas: Se debe considerar el estado de desarrollo del cultivo y de la plaga, así como los factores económicos, ambientales y sociales. Las medidas de control pueden ser físicas, culturales, biológicas o químicas. Solo en casos emergentes se pueden aplicar productos agroquímicos, hacerlo de forma responsable y segura, siguiendo las indicaciones de la etiqueta correspondiente. (Dow AgroSciences , 2018)

10. BUENAS PRÁCTICAS DURANTE LA COSECHA

El objetivo es recolectar el producto del cultivo, de forma tal que se mantenga su calidad y sanidad y se evite la contaminación durante el proceso de cosecha, para ello se hacen las siguientes recomendaciones:

- Planificar las tareas y necesidades de insumos de cosecha con suficiente anticipación y organizar el personal para que trabaje en forma eficiente y sin pérdidas de tiempo.
- Se debe disponer de una cantidad suficiente de elementos como recipientes de recolección, herramientas, estibas, canastillas para embalaje y cualquier otro elemento que sea necesario para llevar a cabo el proceso. Todos los elementos deben estar limpios y desinfectados dependiendo del riesgo.
- La madurez con que el producto es cosechado, dependerá de la distancia al mercado. Si están destinados a mercados distantes, se deben cosechar más inmaduros, (pero alcanzado la madurez fisiológica). Para mercados cercanos, se deben cosechar con un
- grado de madurez más avanzado.
- Los productos que no se van a comercializar no deben dejarse en el terreno, donde se van a pudrir y a contaminar los cultivos sanos.
- La recolección rutinaria de los desperdicios es un aspecto importante de la operación de cosecha y todos los trabajadores deben contribuir a ella.
- La limpieza, esterilización o reemplazo de los recipientes de recolección debe realizarse regularmente con el fin de prevenir que se desarrollen las infecciones. (Food and agriculture organization, 2018)

Higiene para trabajadores durante la cosecha:

- Todo el personal debe lavarse las manos antes de empezar el trabajo, después de ir al baño y de manipular cualquier material que pudiera contaminar el producto a cosechar.
- El personal que realiza la labor de cosecha debe estar con el cabello cubierto, tener las unas cortas, usar calzado y no portar joyas de ningún tipo.
- El personal que realiza la labor de cosecha debe estar en buen estado de salud (Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria de Argentina, 2015)

Evitar daños del producto durante la cosecha:

- Las tijeras o elementos de cosecha deben tener la punta redondeada y deben estar bien afilados para evitar desgarros.
- Los recipientes de cosecha no deben tener bordes filosos ni superficies ásperas, es conveniente que estén acolchados.
- No sobrellenar los recipientes de traslado, transportarlos cuidadosamente.
- Minimizar la altura de caída en el traspaso de recipientes.
- Es importante conocer las formas y riesgos de la contaminación del producto y verificar que los trabajadores sigan las prácticas de higiene y procedimientos de trabajo y sean capaces de detectar daños en el producto o cualquier condición que pudiera representar un peligro de contaminación. (Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria de Argentina, 2015)

11. BUENAS PRÁCTICAS POSCOSECHA:

- Se minimizar la exposición del cultivo a situaciones críticas tales como temperaturas extremas o presiones ocasionadas por el peso de una excesiva carga.
- Si el producto se cosecha limpio, debe mantenerse limpio, evitando amontonarlo en el suelo aunque sea momentáneamente.
- Los vehículos de transporte deben encontrarse limpios y desinfectados antes de su uso.
- Deben usarse contenedores y empaques de buena calidad, de materiales apropiados y limpios y protegidos de la contaminación y de uso exclusivo para la recolección de alimentos.
- El almacenamiento debe realizarse en condiciones adecuadas, su infraestructura debe facilitar la limpieza y debe mantenerse limpio y protegido de la contaminación por el ingreso de animales domésticos, roedores, aves, ácaros o químicos y metales pesados.

B. BUENAS TURÍSTICAS

¿Por qué las personas nos visitan?

Desde sus orígenes la humanidad se vio impulsada a trasladarse a diferentes lugares por distintas razones: caza, religión, comercio, guerras, ocio, etc. A lo largo de la historia se han ido sumando muchos factores que han cambiado la dinámica de la movilización de las personas, como el acceso a medios de transporte más rápidos o las telecomunicaciones que nos dan acceso a información sobre destinos de viaje.

En la actualidad definimos al turismo como la actividad de viajar para fines recreativos o por placer. Se asocia con el deseo de visitar y conocer nuevos lugares, personas, civilizaciones y también con entretenimiento, bienestar y educación (Rain forest alliance, 2015).

Las personas que visitan nuestra finca usan su tiempo libre para visitar nuevos lugares, puede ser con la intención de alejarse de la ciudad por unos días, cambiar la rutina de su vida, conocer de cerca la agricultura y todo el proceso de los productos antes de llegar a su mesa, su visita le puede permitir expandir sus conocimientos y experiencias. Por este motivo queremos asegurar que el tiempo que comparten con nosotros sea de CALIDAD, en esta sección de la guía presentamos temas importantes que debemos saber y aplicar en nuestra finca para asegurar una experiencia de calidad a nuestros visitantes pero también aseguraremos un ambiente laboral sano y de calidad para nuestros trabajadores y un manejo adecuado de nuestros recursos.

1. CALIDAD TURÍSTICA

¿Cómo debe ser nuestra relación con el visitante?

Cuando recibimos a un visitante en la finca, le estamos vendiendo como producto “una experiencia”, aparte de calidad de las actividades que se realicen en la finca o de los servicios que brindamos, la relación que tenemos con nuestros clientes es muy importante.

Para reflexionar, ¿Cómo nos gusta que nos traten cuando llegamos a un lugar?, ten en cuenta que no importa el lugar de procedencia de nuestros visitantes o las diferencias culturales que tenemos con

ellos, la amabilidad y hospitalidad son clave para el desarrollo exitoso de nuestro proyecto, es tan importante la calidad de la infraestructura de nuestra finca, la comida que servimos, las actividades que planificamos, como el respeto que podemos ofrecer a los visitantes.

¿Regresarías a un lugar en el que sientes que te han tratado bien?

¿Recomendarías a otras personas que visiten un lugar donde te sentiste cómodo?

Los visitantes que se llevan una buena sensación después de su experiencia en la finca, pueden regresar y nos pueden ayudar a promocionar nuestro producto. Invítalo a regresar!

a) Calidad del servicio

Cuándo nos trasladamos a otro lugar y llegamos de visita a nuestro destino turístico, dejamos nuestro hogar, en donde tenemos todas las comodidades que cubren nuestras necesidades, a continuación presentamos la infraestructura básica que necesitaremos para acoger a los visitantes, pon mucha atención a cada una de ellas ya que son aspectos básicos necesarios para desarrollar un producto agroturístico de calidad.

2. INFRAESTRUCTURA BÁSICA

En la economía moderna se entiende por infraestructura a la dotación de bienes y servicios con que cuenta un país para sostener sus estructuras sociales y productivas. Forman parte de la misma, la educación, los servicios de salud, la vivienda, los transportes, las comunicaciones, saneamiento ambiental, el agua y la energía. (Boullón, 2006) La infraestructura con la que debemos contar no es únicamente para garantizar el desarrollo adecuado de la actividad turística sino también para impulsar el acceso a estos beneficios para los agricultores y su localidad.

a) Senderos interpretativos: Cada vez con mayor fuerza, la necesidad de comunicar sobre el valor de la conservación del patrimonio cultural y biodiversidad de las diferentes regiones que reciben visitantes, se hace patente por el avance en sus impactos negativos. Una de las herramientas educativas que se plantea aplicar en algunas áreas naturales protegidas o no, son los senderos interpretativos, espacios en los cuales se llevan a cabo actividades educativas que buscan la integración de la sociedad civil, grupos humanos locales y visitantes, a los procesos de conservación de algún área en particular. Los senderos interpretativos permiten el contacto directo de los visitantes con los valores sobre o en torno a los cuales se quiere dar un mensaje, el desarrollo de una temática o un tópico particular.

3. TRANSPORTE

El turismo se potenció a partir de la aparición de medios de transporte como el barco de vapor, el tren y más tarde los aviones. Para los turistas es indispensable contar con un medio de transporte que les permita llegar a su destino de visita de la manera más fácil y rápida. La ubicación de una finca de producción agrícola puede encontrarse ubicada en zonas rurales que no tienen conexiones con el servicio de transporte público, para los turistas que no se trasladan en su propio automóvil esta situación puede convertirse en una desventaja. Para facilitar la llegada a nuestros visitantes se plantean dos alternativas:

1. Solicitar permiso de transporte por cuenta propia: Por su actividad se otorga este permiso al servicio de "transfer" es el transporte de personas para el servicio de alojamiento (traslado de sus clientes desde un terminal hacia las instalaciones hoteleras y viceversa). esta autorización la emite la Agencia Nacional de Tránsito.

2. Contacto de confianza que brinde el servicio de transporte: En muchos casos no podremos poner a disposición de nuestros clientes todos los servicios, sin embargo es importante buscar alternativas que faciliten su visita. Una estrategia puede ser muy útil, es generar contactos con los cuales se puede cubrir esta necesidad; una alternativa puede ser generar un contacto con un prestador de servicio de transporte turístico o una cooperativa de taxis cercana. Para seleccionar dicho prestador del servicio es importante tomar en cuenta que: el prestador de servicio de transporte conozca la ruta de acceso a la finca, sea puntual, mantenga un medio de comunicación siempre activo, trate de manera cordial a los visitantes.

4. HOSPEDAJE

El personal del Mantenimiento de Pisos, intentará evitar causar cualquier molestia a los clientes mientras estos estén en la habitación, y a no ser que sea por solicitud expresa suya, nunca realizarán la limpieza de la habitación mientras éste se encuentre dentro.

a) Limpieza de habitaciones y baños

Una habitación se considerará limpia y ordenada cuando:

- Haya sido convenientemente ventilada y haya un olor agradable en el ambiente, eliminándose expresamente cualquier olor a tabaco.
- Las papeleras y ceniceros estén vacíos y limpios.
- No existan restos de polvo o suciedad en suelos, paredes, mobiliario, elementos decorativos, cristales y ventanas.
- Las camas tengan lencería limpia, y el cambio de la misma sea conforme a las normas establecidas, y estén arregladas, cubiertas y sin arrugas.
- Todos los elementos, como luces, radio y TV, minibar, aire acondicionado, etc.... funcionen correctamente, avisando mediante partes o sistemas similares de cualquier anomalía observada al responsable de limpieza.
- Las posibles prendas que un cliente hubiera dejado para lavar han sido enviadas, en su correspondiente bolsa identificada con el n° de habitación, a la lavandería y rellenado el impreso de lavandería.
- Los posibles objetos olvidados o perdidos por el cliente en las habitaciones serán entregados al responsable de limpieza para su posterior envío al mismo, previa solicitud del cliente.

Un baño de habitación/apartamento se considerará limpio, higiénico y ordenado cuando:

- Las papeleras y bolsas estén vacías y limpias. Las papeleras del baño deberán llevar bolsa.

- No existan restos de suciedad ni humedad en suelos, paredes y equipos sanitarios.
- Los inodoros estén convenientemente desinfectados y limpios.
- Las toallas utilizadas hayan sido retiradas y sustituidas por otras limpias
- Los elementos, como luces, grifería, etc. funcionen correctamente y ofrezcan un aspecto brillante.
- Los espejos estén en perfectas condiciones de uso y no estén picados.
- Todos los aparatos eléctricos estén en perfectas condiciones de uso.
- El baño tenga un olor agradable
- Los vasos, en el baño, estén limpios y protegidos.

5. ALIMENTACIÓN

a) Importancia del uso de productos de la finca o productos locales

La vida en las ciudades tiende a desconectarnos de la naturaleza y sus ciclos, cada vez es más común adquirir los alimentos en supermercados sin tener noción de su origen, o conciencia del arduo trabajo que realizan los agricultores en el campo para que los alimentos lleguen a nuestra mesa. Además con el uso de agroquímicos se ha cambiado la tendencia selectiva del consumidor, que prefiere productos con un aspecto impecable sin tomar en cuenta las sustancias que se han debido usar para obtener ese resultado. El agroturismo abre las puertas a los visitantes para que descubran los procesos de la producción agrícola, sus impactos y la importancia de conservar nuestras áreas rurales productivas. Para muchos de ellos puede ser la primera vez que conocen el aspecto de las plantas que dan origen a los alimentos que consumen, por ejemplo la papa, que únicamente llega el tubérculo a los consumidores, pero muchos de ellos desconocen el aspecto de la planta, su ciclo, sus enemigos naturales, la manera de ser cosechada.

Es ideal que para el servicio de alimentación se utilicen los productos de la finca, de esta manera se da un valor agregado a los alimentos que vamos a servir, además debemos recordar que más allá de un plato de comida, estamos vendiendo una experiencia enriquecedora, por tal motivo importante involucrar y conectar a los visitantes con los alimentos que van a consumir, un ejemplo de ello puede ser la cosecha de naranjas que se utilizarán para la preparación de jugo para acompañar la comida. Dependiendo de la producción a la que se dedica la finca y del ciclo productivo durante el que nos visitan, podemos ser muy creativos para encontrar la manera de involucrar a los visitantes.

b) Alergias, restricciones y preferencias del consumidor:

Es bastante común que dentro de un grupo de turistas (especialmente extranjeros) exista algún viajero con alergias a ciertos alimentos, esto quiere decir que su cuerpo reacciona de manera negativa al consumir ingredientes específicos, las reacciones pueden ser variadas, desde irritación en la piel hasta asfixia. Otras personas por motivo de enfermedades o mal funcionamiento de su organismo tienen ciertas restricciones alimenticias como los diabéticos que no deben consumir azúcar. Para estos casos debemos estar preparados.

Comúnmente las personas que afrontan alergias son muy cuidadosas con los alimentos que van a ingerir y nos pueden hacer saber los ingredientes específicos que no se deben usar para preparar sus

alimentos. En este caso debemos buscar alternativas para estos ingredientes específicos ya que podríamos provocar incluso la muerte, otro factor que se debe tomar en cuenta es evitar la contaminación cruzada de los utensilios que usamos para la preparación de la comida, vamos a poner un ejemplo: nos visita una persona con alergia a la cebolla, el encargado de cocina corta cebolla en una tabla para picar y más tarde utiliza la misma tabla sin ser lavada para picar los ingredientes de una sopa que servirá al visitante con alergia, en este caso los restos que han quedado en la tabla podrían perjudicar la salud del visitante.

Siempre debemos estar abiertos a satisfacer las necesidades de nuestros consumidores, ahora vamos a poner un ejemplo para el caso de las restricciones alimenticias, nos visita una familia de 5 miembros, uno de ellos es hipertenso y no puede consumir sal, el encargado de cocina puede tomar como alternativa cocinar sin sal, separar una porción y antes de servir agregar sal únicamente para 4 platos. Independientemente de la situación que estamos afrontando es importante buscar una solución para buscar el mayor grado de satisfacción del consumidor.

A parte de los casos de los que hemos hablado anteriormente también nos encontramos con las preferencias alimenticias de los visitantes, por ejemplo podríamos atender a un visitante que ha optado por una dieta vegetariana, el personal que trabaja en el área de cocina debe estar capacitado para crear un menú que se pueda adaptar a estas preferencias o dar opciones al visitante, la comida vegetariana no implica suprimir la carne de un plato de comida o cambiarlo por alimentos como huevo frito, la cocina vegetariana al igual que la carne tiene una amplia variedad de platillos elaborados que pueden satisfacer a nuestro cliente, al igual que en los casos anteriores, el personal de cocina deberá estar capacitado y ser creativo con los ingredientes que cuenta en su cocina.

Para concluir con este tema tan importante tendremos en cuenta el último factor a tomar en cuenta para cuidar la salud de los comensales, siempre que servimos la comida es sustancial verificar que esta se encuentra en su punto exacto de cocción, servir pollo crudo por dentro sería un error muy grave, y en el caso de los alimentos que serviremos crudos como las ensaladas, es fundamental lavar con agua filtrada, hervida o utilizar desinfectantes de verduras, los alimentos que no han sido expuestos a cocción pueden contener un alto nivel de bacterias que afectan la salud de quienes han ingerido los alimentos.

c) Higiene, salud personal y equipamiento:

Todos tenemos bacterias y virus nocivos (gérmenes) dentro de nosotros y en el cuerpo. Las bacterias de la nariz, la garganta, el cabello, la piel, las heridas infectadas, causan enfermedades que se transmiten por los alimentos. La causa principal de la contaminación de alimentos es la falta de higiene en la manipulación, las personas encargadas de esta labor, juegan un papel primordial con su actitud para corregir ésta situación. (Agencia nacional de regulación y control y vigilancia sanitaria, 2015)

- Bañarse todos los días, y usar ropa limpia, incluido un delantal limpio
- La indumentaria para las labores diarias debe ser de color blanco o en su defecto de color claro para visualizar mejor su estado de limpieza.

- Evitar usar joyas ya que pueden acumular suciedad o pueden caer dentro de los alimentos
- Usar gorra, redecilla para el cabello o cualquier otro objeto para evitar que el cabello caiga en la cara, las manos o los alimentos
- Cuando aplique usar mascarilla, la cual debe cubrir nariz y boca, ayuda a proteger los alimentos de gotitas provenientes de la nariz o la boca, cuando se preparan alimentos para grupos de riesgo como niños, ancianos o enfermos.
- Usar un apósito limpio y guantes desechables sobre las heridas nuevas que no estén infectadas, los que deben ser cambiados con la frecuencia necesaria según la operación que se realiza
- Los guantes deben ser utilizados para acciones específicas, especialmente en manipulación de productos cocidos listos para el consumo, si ésta no puede hacerse con utensilios.
- Mantener las uñas limpias y cortas
- No se debe permitir que trabajen empleados enfermos.
- No pueden trabajar de ningún modo en el establecimiento de servicio de alimentos aquellos empleados que tengan una enfermedad que pueda transmitirse a través de los alimentos. (Agencia nacional de regulación y control y vigilancia sanitaria, 2015)

Se debe evitar:

- Hurgarse o rascarse la nariz, la boca, el cabello, las orejas descubiertas, o tocarse granitos, heridas, quemaduras o vendajes, por la facilidad de propagar bacterias a los alimentos en preparación. De tener que hacerlo, acudir a un inmediato lavado de manos
- Fumar, comer, mascar chicle, beber o escupir en las áreas de preparación de alimentos. Estos son hábitos inadmisibles
- Usar uñas largas o con esmalte, esconden gérmenes y desprenden partículas en el alimento
- Usar anillos, esclavas, pulseras, aros, relojes u otros elementos que además de “esconder” bacterias, pueden caer sin darse cuenta en los alimentos o en equipos y además de causar un problema de salud al consumidor, pueden incluso causar un accidente de trabajo.
- Manipular alimentos o ingredientes con las manos en vez de usar utensilios.
- Utilizar la vestimenta como paño para limpiar o secar
- Usar el baño con la indumentaria de trabajo puesta. Resulta muy fácil que la ropa se contamine en este lugar y luego transportar los gérmenes al lugar de proceso (Agencia nacional de regulación y control y vigilancia sanitaria, 2015)

d) Almacenamiento

Para ser aptos para el consumo humano, debemos evitar que los alimentos puedan ser adulterados, se descompongan, se ensucien o se contaminen de algún modo. Por lo tanto es importante, que todos los alimentos que recibimos provengan de fuentes confiables. Para ello podemos implementar buenas prácticas como:

- Planificar la recepción de los productos, asegurando un lugar disponible para almacenarlos.
- Verificar las características como olor, color, sabor, aroma y textura que corresponden a cada tipo de producto.
- Todos los alimentos almacenados deberán estar debidamente tapados.

- Verificar fecha de vencimiento.
- Evitar sobrecargar las heladeras o los congeladores porque esto reduce la circulación del frío y dificulta que los productos se congelen o enfríen debidamente. Todo esto sin descartar la limpieza de los equipos
- El almacenamiento nos debe asegurar una temperatura adecuada al tipo de materia prima para prevenir una reproducción de bacterias durante el tiempo de almacenamiento. Generalmente se distinguen sitios de almacenamiento en el área de preparación de alimentos en “restaurantes/cafeterías”, distribuidos de la siguiente manera:
 - Refrigerados o congelados (lácteos, carnes, pescados y mariscos)
 - Frutas, verduras, granos y similares (cereales, semillas, harinas y otros)
 - Vajilla y otros (platos, manteles, cristalería, cubiertos y utensilios)
 - Productos de limpieza (lavandina, detergentes, escobas, cepillos, etc.)

e) Control de plagas

La tendencia para el control de las plagas, es hacia el uso de medidas que previenen su proliferación en el establecimiento, antes que medidas que hacen uso de sustancias químicas tóxicas para controlarlas. Una vez que se identifique la o las plagas que puedan presentarse en el establecimiento se debe realizar la implementación del control de plagas, para lo cual se debe pensar en las siguientes preguntas e investigar sobre la plaga:

- ¿Con qué tipo de plaga está tratando?
- ¿Cómo están entrando? ¿Cómo puedo mantenerlas fuera?
- ¿Viven en el establecimiento todo el tiempo, o vienen y se van?
- ¿Qué están comiendo y bebiendo?
- ¿Cómo puedo hacer que mi establecimiento sea menos amigable para las plagas?

Para evitar problemas en el futuro, se debe considere tomar medidas preventivas:

- Los espacios expuestos para la recolección de basura tanto dentro como fuera del edificio, se encuentran limpias.
- Inspeccionar su establecimiento por dentro y por fuera en busca de plagas, alimentos, agua y puntos de entrada.
- Limpiar todos los restos de comidas en superficies o áreas al finalizar cada día.
- Limpiar la grasa retenida en las zonas de cocina.
- Barrer los suelos, inclusive debajo de los muebles de cocina móvil o fija y las máquinas, especialmente cerca de las paredes.
- Limpiar los desagües.
- Limpiar toda el agua estancada y derrames de bebidas cada noche.
- Recoger trapos, delantales, servilletas y manteles sucios. Lavar los elementos de tela con frecuencia.
- No guardar cosas en cajas de cartón y en el suelo. Guardar las cajas en estantes de alambre y en estantes de metal si es posible.
- Arreglar mangueras, llaves de agua (grifos) o tuberías que goteen; las plagas necesitan agua.

- Considerar la instalación de cepillos de barrido de puertas cuando sea necesario dependiendo del tipo de establecimiento.
- Sellar los puntos de entrada, incluso los más pequeños, con masilla, malla de alambre, etc.
- No depositar la basura en cercanías del establecimiento.
- Respetar los horarios de recolección de basura.
- Mantener cerradas las puertas exteriores. Las puertas que quedan abiertas para la ventilación deben contener un alambrado de tejido fino para evitar el ingreso de insectos voladores. (cuando aplique)

6. INTERPRETACIÓN EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

a) ¿Qué es la interpretación?

Interpretación ambiental es la habilidad de traducir la información que nos proporcionan las ciencias naturales manejando palabras y términos que puedan hacer que gente no relacionada, ni a esta profesión, ni a esta área geográfica las entienda, aprecie y disfrute. (Cooperación Suiza en Bolivia, 2013)

La interpretación es una actividad educacional con el fin de revelar significados y relaciones a través de uso de objetivos originales, por experiencia de primera mano, con medios de comunicación ilustrativos más que simplemente comunicar información real (Unidad Coordinadora del Proyecto Coastal Resources Multi-Complex Building, 2005)

Es importante recalcar que la Interpretación es mucho más que una simple presentación de hechos y figuras. Es también sobre visión y entretenimiento. La interpretación debe ser relevante para cada miembro de la audiencia, debe permitirles dirigir la información hacia algo que sea importante o significativo para ellos. La interpretación podría ser no sólo sobre información y entretenimiento, debe ser también sobre provocación. Esta es la parte más importante quizá, el secreto del asunto, para que la gente aprenda y recuerde, a veces necesitamos ser sacudidos en nuestras “zonas confortables” y que nos presenten ideas conceptos que nos desafíen o provoquen. (Cooperación Suiza en Bolivia, 2013)

b) ¿Qué es un intérprete?

Es una persona entrenada y calificada, cuya función básica es recibir, guiar de manera entretenida, informar y despedir a un viajero o a un grupo de viajeros, tanto nacionales como extranjeros durante la visita a un lugar de valor turístico.

c) ¿Por qué es importante la interpretación en nuestra finca agroturística?

Dicen que uno no puede cuidar lo que no ama, y no ama lo que no conoce; y en temas de turismo y conservación de la naturaleza este debe ser uno de los principios rectores de quienes están involucrados en el tema, para dar a conocer precisamente aquello que debemos amar y por ende cuidar, es necesario una buena interpretación. (Ferreya, 2016).

La agricultura es una actividad que nos involucra a todos los seres humanos, porque todos necesitamos consumir de sus productos, sin embargo existe mucha ignorancia tanto desde los productores como de los consumidores sobre la importancia de cuidar los recursos de la naturaleza, ya que la agricultura mal enfocada puede provocar daños irreversibles en los territorios, la interpretación va más allá de una explicación acerca del trabajo que llevamos a cabo en la finca, como hemos dicho anteriormente es importante generar un vínculo entre los visitantes, la naturaleza y quienes trabajamos en la finca.

Vamos a imaginarnos que llega un visitante a la finca, en el supuesto caso de que la finca no cuente con un guía interprete ¿qué haría en visitante en la finca?

d) ¿Cómo es posible convertirse en un guía intérprete?

Es más sencillo de lo que crees porque la interpretación se hace mediante mensajes sencillos en los que se combinan dos cosas:

1. Conocimiento local
2. Técnicas de interpretación

Si tú estás involucrado en la producción de la finca y conoces bien la naturaleza, la importancia del suelo y del cuidado del medio ambiente, la cultura y las historias locales ya tienes cubierto el punto 1. Sólo te faltaría aprender las técnicas de interpretación del patrimonio. (Si necesitas reforzar conocimientos en temas de conservación e importancia de elementos de la naturaleza como el suelo y agua puedes encontrar información en esta guía en el apartado “buenas prácticas agrícolas”)

e) Técnicas de interpretación

- **Alentar la participación.** En este caso, el intérprete y los medios utilizados estimulan al público a que huelga, manipule o utilice objetos de una exhibición o del entorno. Es lo contrario al conocido “no tocar” debe ser interactivo. Si se están explicando ciertos aspectos de los árboles, el individuo debería ser alentado a que toque y huelga las cortezas de los mismos. El visitante debe ser invitado a oír el canto de los pájaros o el sonido de un arroyo, e incluso a beber de sus aguas. Demás estaría decir que esta técnica - aprender haciendo - es uno de los recursos de mayor éxito en el proceso de aprendizaje.

- **Provocación.** Esto no quiere decir que haya que irritar los ánimos del visitante. Consiste solo en incomodarlo un poco; obligarlo a que reflexione ante una situación y persuadirlo a que dé sus propias soluciones ante problemas de conservación. Es común el uso de espejos en las exhibiciones, dispuestos estratégicamente en un contexto y temas determinados, enfrentan sorpresivamente al individuo con su propia imagen; las leyendas o pie del espejo suelen decir “El animal más peligroso de la tierra”, “Que haría yo si...”, etc. El uso de frases solas o en combinación con fotos chocantes (abrigo de piel, un animal cogido en una trampa, animales muertos por contaminación, etc.) o el de frases u objetos (réplicas de un animal envenenado) provoca un notorio impacto en el público,

haciendo que de alguna forma se comprometa con la causa conservacionista o asuma una actitud definida. Esta técnica puede aplicarse también mediante la formulación de preguntas. Por ejemplo, el intérprete - o los medios diseñados por él - puede preguntar: “¿Que haría usted con 50 ha de bosque natural?”, o “¿Has pensado cómo sería este lugar sin la presencia de los árboles? Foley y Keith (1979; citado por Morales, 1992) advierten, sin embargo, que la provocación no puede dejar al visitante en el aire; debe ir seguida por un mínimo de información para orientar a la persona provocada.

- **Relevancia al visitante.** Las ideas y principios de la conservación son transmitidos mejor si pueden ser ejemplificados con hechos familiares al público. La técnica consiste básicamente en hacer analogías o referirse a la presencia del visitante cuando se explique algo del lugar. En toda interpretación puede hacerse referencia a la vida humana, al fin y al cabo se interpreta porque el hombre... y para el hombre. Hasta los procesos naturales pueden ser analogados a procesos humanos. De una hoja se puede decir que es una verdadera “industria fabricante de azúcares”, de un volcán que es “como un grano de nuestra piel”, que “si la tierra fuera como una pelota de fútbol, su corteza sería tan delgada como una hoja de papel”, etc.

- **Aproximación temática.** La modalidad “tema” puede ser tratada como técnica si en ella recae parte del peso de la presentación interpretativa. En este caso, todo debe girar en torno a una idea central que dé cohesión a las partes y refuerce el mensaje, además de permitir relacionarlo fácilmente con la experiencia personal del visitante (Beckner, 1974; citado por Morales, 1992). Al elegir el tema en las primeras etapas de la planificación, habrá que considerar las potencialidades interpretativas reales de un lugar o un acontecimiento, y no forzar temas que pueden ponerse en duda o cuestionar. En el caso de la técnica “tema”, este habrá de ser expuesto en forma novedosa, inspiradora y sobre todo clara, es decir, el tema debe darse a conocer desde un principio y en forma atractiva.

- **Gráficos.** Las técnicas gráficas permiten esquematizar los contenidos interpretativos, con lo cual se puede lograr una mejor ilustración de la información, Combinaciones de colores, tipos de letras y sistemas de representación gráfica deben ir a tono con la temática y las características del lugar en cuestión. La estética debe jugar aquí un papel funcional, evitando que las ilustraciones enmascaren el mensaje; vale decir, que las representaciones gráficas no se conviertan en un fin, sino en un medio para cumplir una etapa del proceso.

- **Uso del humor.** El humor es siempre una herramienta de singular eficacia por el ánimo con que es aceptado por el público. Aunque no es fácil transmitir grandes ideas en estilo jocoso, el planificador interpretativo debe considerar el uso del humor al menos en pequeña escala y con sutileza, aun teniendo en cuenta la dificultad que ello entraña. Se pueden encontrar algunas oportunidades para incluir el humor al cubriendo pequeños detalles que maten una idea global, e incluso se puede enfrentar toda una temática con humor. Pero lo importante es recordar que el humor cansa y que puede ser mal interpretado. En adecuadas dosis y con buen asesoramiento, podemos recurrir a él cuando sea preciso. Otros elementos mencionados como técnicas son: las secuencias, la creación de un clima adecuado, la analogía, la ironía, el suspenso, el misterio, el melodrama y la sorpresa.

f) Características de un guía intérprete: Un buen intérprete, aunque ayuda, no necesariamente debe ser talentoso, súper extrovertido o poseer cualidades para la comunicación o una personalidad

carismática. Todo lo que se necesita para empezar es el interés genuino en la zona que va a interpretar y el deseo de compartir el entusiasmo con otras personas. Como todo arte, la interpretación tiene algunas habilidades técnicas implícitas que pueden ser aprendidas por cualquiera con la aspiración de tener éxito. Cada uno debe construir su propio estilo y definición de interpretación. El buen intérprete debe aprender a recordar las siguientes habilidades.

- **Excelentes anfitriones:** Los buenos intérpretes son excelentes anfitriones. Disfrutamos caminar por la finca haciendo que los invitados se sientan bienvenidos, pero además nos preocupamos porque se sientan mejor que en casa en todo momento y hasta en los pequeños detalles.

- **Habla claramente:** Se debe hablar claramente y en forma sencilla, consciente del lenguaje que se emplea. Dejar de lado los: este...este...o sea, balbuceos y dudas. Acostumbrémonos siempre a hablar claramente y en voz alta, como para que todos puedan escucharnos claramente.

- **Escucha:** Se debe ser un buen oyente y no interrumpir cuando otros están hablando.

- **Reúne a tu grupo al hablar:** Da buenos resultados esperar a que todo el grupo esté cerca, antes de empezar a hablar. Esto asegurará que todos escuchen y observen qué se está hablando; esto es generalmente el error más común entre los intérpretes, muchas de las veces, por simple flojera, pues nada nos impide movilizarnos un poquito para estar en un lugar central y hacer que todo el grupo nos escuche en iguales condiciones. Esta actitud tiene un triple beneficio pues va a lograr que la gente escuche bien y mantenga su atención, vamos a eliminar la frustración de aquellos que no están primeros en la cola, pero que en el fondo ayuda que el intérprete se muestre como alguien seguro y que conoce y sabe manejar a su grupo sin complejos y perjuicios.

- **Repite la pregunta:** Si alguien hace alguna pregunta, esta se debe repetir para que los demás sepan sobre lo que se está haciendo referencia. Esto es otro error frecuente, nunca conteste una pregunta sin asegurarse que todo el grupo ha escuchado, haga una costumbre el hecho de repetir por lo menos la parte medular de la pregunta, logrando así que todos escuchen tu respuesta, se interesen o puedan volver a hacer una pregunta sobre ese tema. De lo contrario se estaría incubando la semilla del “les prestaba más atención a ellos”.

- **Asegúrate que se encuentren cómodos:** Se debe estar seguro que el grupo debe estar confortable. Sin estar parados al sol, siendo picados por insectos o pensando en la próxima parada para los servicios higiénicos, no van a prestar atención al intérprete. Si los turistas, tienen algunos problemas de incomodidad que se pueden solucionar, hagamos muchas veces el gesto de querer solucionarlos y que nos preocupamos, vale más que lo relevante o lo irrelevante del inconveniente. Si están parados en un lugar soleado, busca un lugar sombreado, un refugio o de lo contrario, si no hay solución explica a qué se debe esta situación, qué beneficios conseguiremos. Si hay muchos mosquitos, recomiéndales el uso de repelente, si hace mucho calor invítales un poco de agua, si tienen hambre, sirve el snack, box-lunch o galletas.

- **Modula y varía tu voz:** Se debe variar la entonación y el tono de la voz para evitar una presentación “monótona”, muestre además emoción en lo que muestra, admírate y demuéstalo con tus gestos y ve que el tema sea sensacional.
- **Usemos los cinco sentidos:** Las personas aprenden de muchas maneras diferentes, no solo escuchando. Los turistas deben tener la oportunidad de usar todos sus sentidos: tacto, olfato, audición, vista y gusto. No se aburra, muéstreles algo de canto para el grupo y pregunta si lo escuchan, luego infórmale qué es. Si algo se puede coger sin hacer daño, aprovéchenlo, que todos lo cojan, lo huelan, lo prueben incluso.
- **Ahora pregunta tú:** Hay que alentar a las personas a desprenderse en las diferentes actividades dentro del tour, ya que las personas suelen recordar cosas que ellos mismos han experimentado, más que las que sólo han escuchado.

g) Elaboración de un guion interpretativo

A pesar de que dominemos el conocimiento de lo que vamos a presentar a los visitantes es importante contar con una guía que nos ayude a estructurar y ordenar los temas de los que vamos a hablar, además nos ayudará a tener en cuenta detalles importantes.

- Bienvenida y presentación: Iniciaremos con la presentación del Guía y de la Audiencia: no sólo se presenta usted, haga que los demás turistas se presenten formal o informalmente, sáquelos un poco de información para compartir y para establecer una conexión de puntos comunes entre los participantes del grupo.
- Introducción del Tema: El objetivo, la razón, o lo principal de la salida.
- Cuerpo de la información (es ideal planificar los puntos de visita en los cuales se presentarán temas específicos, en caso de que algún visitante se adelante a un tema que llega a continuación se puede desarrollar el tema en ese momento, pero si es necesario llegar a otro punto de visita para visualizar alguna actividad u objeto que clarifique la explicación, entonces se agradece por la pregunta y se da a conocer a los visitantes que esa información será tratada más adelante)
- Conclusión o resumen: esta parte de la interpretación es muy importante, puede ayudar a que los visitantes realicen una autorreflexión acerca de lo aprendido o se puede recalcar información que se considera importante para cumplir con el objetivo de la visita, también es posible realizar actividades lúdicas para presentar este punto, esto dependerá de la predisposición del grupo
- Preguntas: es importante aclarar todas las dudas que hayan quedado inconclusas para los visitantes, en muchas ocasiones no recibimos preguntas por timidez, es importante estimular su curiosidad y la confianza con el intérprete y el resto del grupo.

7. REQUISITOS LEGALES DE OPERACIÓN

Las personas naturales o jurídicas convivimos en una sociedad que es legalmente regulada, por este motivo, para la ejecución de cualquier actividad económica es importante informarnos sobre los requisitos legales que se deben cumplir en varias instituciones gubernamentales nacionales o locales. El Ministerio de Turismo que es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, ha emitido leyes y reglamentos que nos darán las directrices para que el ejercicio de la actividad turística se desarrolle dentro de parámetros legales y garantice derechos y obligaciones a los prestadores de servicios y los consumidores.

Permisos de funcionamiento para establecimientos turísticos

Permisos	A quien se debe pagar y/o cumplir obligación	Frecuencia de pago y/o cumplimiento	Quien debe pagar y/o cumplir
Registro Actividad Turística	Ministerio de Turismo	Sólo 1 vez	P. Naturales y Jurídicas
Licencia Única de Funcionamiento Turismo	Ministerio Turismo / Municipios	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Permiso Sanitario	Ministerio Salud	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Certificados de Salud empleados	Ministerio Salud	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Patente	Municipio	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Rótulos y Publicidad Exterior	Municipio	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Bomberos	Cuerpo de Bomberos	Anual	P. Naturales y Jurídicas

FUENTE: (Hoteles Ecuador, 2018)