

**IMPLEMENTACION DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN
LA COMUNIDAD SHAYARI, PARROQUIA EL DORADO DE CASCALES,
CANTÓN CASCALES DE LA PROVINCIA DE SUCUMBIOS (PROGRAMA
RAINFOREST ALLIANCE).**

JESSICA SILVANA BADILLO PERERO

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



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

RIOBAMBA-ECUADOR

2012

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL DE TESIS

El suscrito TRIBUNAL DE TESIS, CERTIFICA QUE: la memoria de Tesis titulada: “IMPLEMENTACION DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN LA COMUNIDAD SHAYARI, PARROQUIA EL DORADO DE CASCALES, CANTÓN CASCALES DE LA PROVINCIA DE SUCUMBIOS (PROGRAMA RAINFOREST ALLIANCE)”, de responsabilidad de la señorita egresada Jéssica Silvana Badillo Perero, ha sido prolijamente revisada, quedando autorizada su presentación y defensa.

Ing. Patricia Tierra

DIRECTOR

Ing. Verónica Yépez

MIEMBRO

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

Riobamba – julio de 2012

DEDICATORIA

Para ti mi querido Dios, porque sé que sin tu ayuda y presencia no habría llegado tan lejos, porque me has sabido bendecir con una familia increíble y unos amigos que han estado a mi lado en todo momento, por enseñarme que todo tiene una razón y una justificación y a levantarme cuando en muchas ocasiones decaí, este mi esfuerzo es dedicado a ti porque sin tu iluminación constante no sería lo que soy.

Mi agradecimiento incondicional a:

A mi Papi querido German porque por él y para él fue este esfuerzo, gracias por hacerme fuerte ante la situación, gracias por que fuiste el motor y mi inspiración de ser lo que ahora soy, porque siempre quise ser tu orgullo y creo que lo logre, gracias porque sé que a tu manera me amas, como yo a ti y siempre voy a estar agradecida por sacarme adelante y te aseguro que tu brazo quemado por el sol no fue y no será en vano.

A la mujer que me dio la vida, la más excepcional de todas “Mi Madre María” por su apoyo, tiempo y paciencia, porque desde pequeña estuvo a mi lado siendo mi fortaleza, mi consuelo y mi ayuda incondicional, por estar junto a mí con su mano sobre mi cara dándome la fuerza que necesitaba ya que un abrazo suyo es todo lo que necesito en mi día para empezarlo con fuerza.

A mis hermanas Pao y Danny porque a pesar de nuestras diferencias y peleas siempre nos mantuvimos juntas, gracias por sus consejos, ayuda y por las eternas noches que nos hacíamos compañía para no quedarnos dormidas.

A mis mejores amigas “Mis niñas” Tefis y Piita gracias mil por las amanecidas, por las mil locuras que hicimos, por los viajes, por los alegrías que vivimos y por los malos momentos que nos tocó pasar a cada una de nosotras, porque a pesar de nuestras diferencias siempre estuvimos ahí la una para la otra y sé que a pesar de estos 5 años transcurridos de amistad aun puedo tener la misma confianza que la tuve cuando las conocí, así como el cariño que siempre lo tendré.

A una persona que en mi vida fue lo más bonito que pude haber tenido, porque pude sentir su apoyo incondicional cada día no solo en mi carrera sino en mi vida entera, porque me enseñaste que las adversidades de la vida hay que saberlas pasar muy independientemente de lo obscura que se torne la dificultad, gracias porque me hiciste mejor persona y pese a la situación te aseguro que en mi corazón tienes un lugar para toda mi vida.

A mi amigo Cris, porque jamás imagine que serias tú quien me apoyara de una manera que nunca pensé y a mi amiga Adry que en este último tiempo se ha convertido en lo que siempre fue “mi mejor amiga”

Y finalmente pero sin ser por eso menos importante a la Ing. Paty Tierra porque supo dedicar su tiempo pero sobre todo su paciencia, explicándome cada duda que se me presentaba.

A cada uno mil gracias y así como me dieron su mano la mía estará siempre lista y extendida para cuando ustedes la deseen tomar.

TABLA DE CONTENIDOS

I. IMPLEMENTACION DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN LA COMUNIDAD SHAYARI, PARROQUIA EL DORADO DE CASCALES, CANTÓN CASCALES DE LA PROVINCIA DE SUCUMBIOS (PROGRAMA RAINFOREST ALLIANCE).....	1
II. INTRODUCCIÓN.....	1
A. JUSTIFICACIÓN.....	2
B. OBJETIVOS.....	2
1. Objetivo general.....	2
2. Objetivos específicos.....	2
C. HIPÓTESIS.....	3
1. Hipótesis de Trabajo.....	3
III. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	4
A. TURISMO.....	4
B. TURISMO SUSTENTABLE.....	4
C. LA PARTICIPACIÓN.....	4
D. DIAGNÓSTICO.....	5
1. Concepto.....	5
2. Importancia.....	5
3. Diagnóstico estratégico de una empresa turística.....	6
a. Características.....	6
4. Diagnóstico Situacional.....	8
E. GESTION POR PROCESOS.....	9
1. La gestión por procesos.....	9
2. Procesos y herramientas de operación.....	10
a. Proceso.....	10
b. Proceso relevante.....	11
c. Proceso clave.....	11
d. Subprocesos.....	11
e. Sistema.....	11
f. Procedimiento.....	11

g.	Actividad.....	12
h.	Proyecto.....	12
i.	Indicador.....	12
1)	Los inputs.....	12
a)	Los inputs tecnológicos.....	12
b)	Los recursos físicos.....	12
c)	El sistema.....	13
d)	La organización.....	13
e)	Los inputs de equipos humanos.....	13
i.	La actitud.....	13
ii.	La función de cada miembro del equipo.....	13
iii.	El itinerario.....	14
2)	Tipos de procesos.....	14
a)	Los estratégicos.....	14
b)	Los de soporte.....	14
c)	Los operativos.....	14
3)	Simbología de procesos.....	17
4)	Diagrama de flujo.....	18
3.	Reglamento Interno.....	18
4.	Código de Ética.....	19
F.	PLAN DE CAPACITACIÓN.....	20
1.	Pasos para Planificar un Curso de Capacitación.....	20
G.	GUIA DE BUENAS PRÁCTICAS.....	20
H.	RAINFOREST ALLIANCE.....	22
IV.	MATERIALES Y MÉTODOS.....	23
A.	CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR.....	23
1.	Localización.....	23
2.	Ubicación geográfica.....	23
3.	Límites.....	23
4.	Características climáticas.....	23
5.	Clasificación ecológica.....	24
B.	MATERIALES.....	24

1.	Materiales.....	24
2.	Equipos.....	24
C.	METODOLOGÍA.....	25
1.	Analizar la condición actual del Centro de Turismo Comunitario Shayari, en los ámbitos ambiental, socio cultural y económico.....	25
2.	Diseñar e implementar las estrategias de buenas prácticas del turismo sostenible.....	26
a.	Identificación de nudos críticos.....	26
1)	Priorización de nudos críticos.....	26
a)	Definición de variables.....	26
i.	Dificultad.....	26
ii.	Impacto.....	27
iii.	Duración.....	27
b)	Criterio de la valoración.- El criterio de la valoración de cada variable es.....	27
i.	Dificultad.....	27
ii.	Impacto.....	28
iii.	Duración.....	28
2)	Definición de estrategias.....	29
b.	Factores claves de éxito.....	29
3.	Evaluar la calidad del producto turístico en función de las buenas prácticas del turismo sostenible implementadas.....	29
V.	RESULTADOS.....	30
A.	ANALIZAR LA CONDICIÓN ACTUAL DEL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO SHAYARI, EN LOS ÁMBITOS AMBIENTAL, SOCIO CULTURAL Y ECONÓMICO.....	30
1.	Diagnóstico situacional de la comunidad.....	30
a.	Ámbito espacial - territorial.....	30
1)	División política.....	30
2)	Límites.....	30
3)	Vialidad.....	31
a)	Vías de acceso.....	31
b)	Flujo de transporte.....	31
b.	Ámbito Socio cultural.....	32

1)	Historia de la comunidad.....	32
2)	Etnicidad.....	32
3)	Población.....	33
a)	Demografía.....	33
b)	Edad.....	34
c)	Género.....	35
d)	Migración.....	36
4)	Nivel de instrucción.....	36
5)	Profesión u ocupación.....	37
6)	Servicios básicos disponibles.....	37
a)	Agua.....	37
b)	Energía Eléctrica.....	38
c)	Saneamiento.....	38
d)	Recolección y tratamiento de desechos.....	38
7)	Vivienda.....	38
8)	Salud.....	38
a)	Enfermedades comunes.....	39
9)	Educación.....	39
a)	Escuela.....	39
b)	Guardería.....	39
10)	Medios de transporte.....	39
11)	Comunicación.....	40
12)	Combustibles utilizados.....	40
13)	Abastecimiento de productos.....	40
c.	Ámbito ecológico territorial.....	41
1)	Condiciones ambientales de la zona.....	41
a)	Clima.....	41
b)	Temperatura.....	41
c)	Precipitación.....	41
d)	Humedad relativa.....	41
e)	Radiación solar.....	41
2)	Clasificación ecológica.....	42

3)	Altitud.....	42
4)	Usos del suelo.....	43
a)	Textura.....	43
b)	Clasificación del suelo.....	43
i.	Suelos negros.....	43
ii.	Suelos rojos.....	44
5)	Paisaje.....	44
6)	Descripción general y fauna existente en la comunidad.....	44
a)	Flora.....	44
i.	Especies Comestibles.....	45
ii.	Especies Ornamentales.....	46
iii.	Especies Medicinales.....	46
iv.	Especies Maderables.....	47
b)	Fauna.....	48
i.	Inventario de insectos.....	48
ii.	Inventario de mamíferos.....	49
iii.	Inventario de reptiles.....	50
iv.	Inventario de peces.....	50
v.	Inventario de aves.....	51
7)	Hidrología.....	52
8)	Problemas ambientales.....	52
a)	Desechos.....	52
b)	Tala de bosques.....	52
d.	Ámbito económico productivo.....	53
1)	Actividades económicas.....	53
2)	Desarrollo actual del turismo en la zona.....	53
3)	Participación interés de la población en el desarrollo turístico.....	53
b.	Ámbito político administrativo.....	54
1)	Asociatividad.....	54
2)	Relaciones con los colindantes.....	54
3)	Instituciones que trabajan en la zona.....	54
a)	Programas de educación ambiental.....	57

c.	Análisis CPES del Centro de Turismo Comunitario.....	57
2.	Diagnóstico Situacional del Centro de Turismo Comunitario.....	59
a.	Diagnóstico general.....	59
1)	Leyes y reglamentos.....	59
b)	Promoción y comercialización.....	59
c)	Inversiones.....	60
b.	Diagnóstico de la planta turística.....	60
1)	Recepción.....	60
2)	Alojamiento.....	61
a)	Habitaciones.....	61
b)	Precios.....	62
c)	Equipamiento.....	62
d)	Gratuidades.....	63
3)	Restaurante.....	63
4)	Guianza.....	64
c.	Diagnóstico del área administrativa.....	65
1)	Administración y planificación.....	65
2)	Personal.....	65
3)	Herramientas.....	65
4)	Acceso a mercados.....	66
5)	Segmento de mercado al que atiende.....	67
a)	Turistas extranjeros.....	67
b)	Turistas nacionales.....	67
6)	Estrategias de gestión.....	67
a)	Capacitaciones.....	67
7)	Análisis CPES del área administrativa.....	68
d.	Descripción de las áreas operativas.....	69
a)	Área de alojamiento.....	69
b)	Área de alimentación.....	70
c)	Mantenimiento.....	71
d)	Guianza.....	72
8)	Análisis FODA del Centro turístico.....	73

9)	Aplicación de la Norma Técnica de buenas prácticas de turismo sostenible de Rainforest Alliance (MASTER).....	75
a.	Resumen de resultados.....	75
B.	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE BUENAS PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE.....	77
1.	Identificación y priorización de nudos críticos.....	77
a.	Ámbito Empresarial.....	78
b.	Ámbito socio – cultural.....	91
c.	Ámbito ambiental.....	94
2.	Implementación de estrategias de intervención priorizadas.....	103
a.	Ámbito empresarial.....	104
b.	Ámbito socio cultural.....	122
c.	Ámbito ambiental.....	125
3.	Identificación y desarrollo de estrategias de factores claves de éxito.....	132
a.	Identificación.....	132
b.	Definición de estrategias.....	133
4.	Estrategias complementarias.....	134
C.	EVALUAR LA CALIDAD DEL PRODUCTO TURÍSTICO EN FUNCIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE IMPLEMENTADAS.....	136
1.	Análisis de la evaluación final.....	137
2.	Análisis comparativo entre las tres verificaciones.....	138
VI.	CONCLUSIONES.....	140
VII.	RECOMENDACIONES.....	141
VIII.	BIBLIOGRAFIA.....	144
IX.	ANEXOS.....	145

LISTA DE CUADROS

Cuadro N° 1: Tabla de valores para la priorización de nudos críticos.....	26
Cuadro N° 2: Horario de salida de las rancheras de la Cooperativa Putumayo.....	31
Cuadro N° 3: Población existente en Shayari.....	34
Cuadro N° 4: Edad de la población existente en Shayari.....	35
Cuadro N° 5: Género de la población existente en Shayari.....	38
Cuadro N° 6: Especies comestibles existentes en la Comunidad “SHAYARI”.....	45
Cuadro N° 7: Flora ornamental existente en la Comunidad “SHAYARI”.....	46
Cuadro N° 8: Flora medicinal existente en la Comunidad “SHAYARI”.....	46
Cuadro N° 9: Flora maderable existente en la Comunidad “SHAYARI”.....	47
Cuadro N° 10: Insectos existentes en la Comunidad “SHAYARI”.....	48
Cuadro N° 11: Mamíferos existentes en la Comunidad “SHAYARI”.....	49
Cuadro N° 12: Reptiles existentes en la Comunidad “SHAYARI”.....	50
Cuadro N° 13: Anfibios existentes en la Comunidad “SHAYARI”.....	50
Cuadro N° 14: Aves existentes en la Comunidad “SHAYARI”.....	51
Cuadro N° 15: Instituciones que trabajan en Shayari.....	55
Cuadro N° 16: Análisis CPES Centro de turismo comunitario.....	57
Cuadro No 17: Equipamiento Recepción (Casa comunal).....	61
Cuadro N° 18: Precios de habitaciones.....	62
Cuadro N° 19: Equipamiento de habitaciones.....	62
Cuadro N° 20: Equipamiento Restaurante – Cocina.....	63
Cuadro N° 21: Matriz CPES Administración.....	68
Cuadro N° 22: Matriz CPES área de alojamiento.....	69
Cuadro N° 23: Matriz CPES área de alimentación.....	70
Cuadro N° 24: Matriz CPES de Mantenimiento.....	71
Cuadro N° 25: Matriz CPES área de guianza.....	72
Cuadro N° 26: Análisis FODA de “Shayari” (Medio interno).....	73
Cuadro N° 27: Análisis FODA de “Shayari” (Medio externo).....	74
Cuadro N° 28: Cuadro resumen – segunda verificación	75
Cuadro N° 29: Nudos críticos ámbito empresarial.....	78
Cuadro N° 30: Nudos críticos – ámbito socio cultural.....	91

Cuadro N° 31: Nudos críticos – ámbito ambiental.....	94
Cuadro N° 32: Estrategias implementadas en el ámbito empresarial.....	104
Cuadro N° 33: Estrategias implementadas en el ámbito socio cultural.....	122
Cuadro N° 34: Estrategias implementadas en el ámbito ambiental.....	125
Cuadro N° 35: Factores claves de éxito.....	133
Cuadro N° 36: Definición de estrategias.....	134
Cuadro N° 37: Estrategias complementarias.....	135

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Etnicidad de la comunidad “SHAYARI”.....	33
Gráfico N° 2: Relación poblacional Provincia – Cantón – Comunidad.....	33
Gráfico N° 3: Población de Shayari.....	34
Gráfico N° 4: Edad de población de Shayari.....	35
Gráfico N° 5: Género de población de Shayari.....	36
Gráfico N° 6: Nivel de instrucción de Shayari.....	36
Gráfico N° 7: Profesión de Shayari.....	37
Gráfico N° 8: Distribución de habitaciones.....	61
Gráfico N° 9: Organigrama “Shayari”.....	66
Gráfico N° 10: Gráfico de desempeño comparativo entre la primera, segunda y tercera verificación.....	139

LISTA DE ANEXOS

Anexo N° 1: Código de ética.....	145
Anexo N° 2: Misión, visión y principios.....	147
Anexo N° 3: Gráfico de instalación de misión y visión	148
Anexo N° 4: Ficha de control de mantenimiento.....	149
Anexo N° 5: Plan de mantenimiento.....	150
Anexo N° 6: Plan de mejoras.....	151
Anexo N° 7: Ficha de registro sobre el consumo de insumos	155
Anexo N° 8: Ficha de plan de mantenimiento preventivo.....	156
Anexo N° 9: Ficha de satisfacción del cliente.....	157
Anexo N° 10: Foto de actividades turísticas.....	159
Anexo N° 11: Diseño de paquetes turísticos.....	160
Anexo N° 12: Manual de puestos.....	164
Anexo N° 13: Ficha para selección del personal.....	175
Anexo N° 14: Manual de Inducción.....	176
Anexo N° 15: Expedientes del personal	180
Anexo N° 16: Diagnóstico de necesidades de capacitación	182
Anexo N° 17: Plan de capacitación.....	185
Anexo N° 18: Ficha de desempeño del personal	210
Anexo N° 19: Manual de riesgos.....	211
Anexo N° 20: Botiquín de primeros auxilios.....	228
Anexo N° 21: Identificación de extintor de incendios	231
Anexo N° 22: Directorio de emergencia.....	232
Anexo N° 23: Mapas de evacuación.....	233
Anexo N° 24: Señalización de sitios de peligro	237
Anexo N° 25: Señalización de salidas de emergencia	238
Anexo N° 26: Instructivo de objetos corto punzantes	239
Anexo N° 27: Diseño de logotipo y eslogan	242
Anexo N° 28: Carnet de identificación	243
Anexo N° 29: Tríptico de la comunidad.....	244
Anexo N° 30: Instructivo para el área de alimentación	245

Anexo N° 31: Implementación de un área para limpieza	248
Anexo N° 32: Instructivo para el lavado de manos	249
Anexo N° 33: Fotografía de utensilios en la cocina.....	250
Anexo N° 34: Registro de productos perecederos.....	251
Anexo N° 35: Política de compras para proveedores	252
Anexo N° 36: Fotografía de artesanía del CTC	254
Anexo N° 37: Implementación de la cartelera	255
Anexo N° 38: Reglamento interno del CTC “Shayari”	256
Anexo N° 39: Código de conducta del CTC “Shayari”.....	257
Anexo N° 40: Publicidad de cartelera.....	261
Anexo N° 41: Plan de ahorro de agua CTC “Shayari”	263
Anexo N° 42: Fotografía de instalación de grifos	270
Anexo N° 43: Implementación de señalética para ahorro de agua	271
Anexo N° 44: Plan de ahorro de energía CTC “Shayari”.....	272
Anexo N° 45: Políticas ambientales CTC “Shayari”.....	279
Anexo N° 46: Implementación de señalética para ahorro de energía.....	281
Anexo N° 47: Instructivo del mantenimiento del panel solar.....	282
Anexo N° 48: Implementación de pozo séptico.....	285
Anexo N° 49: Instructivo del mantenimiento de fosa séptica	287
Anexo N° 50: Instructivo para la reducción de grasas	290
Anexo N° 51: Fotografía de canales para la lluvia	294
Anexo N° 52: Volantes del CTC “Shayari”	295
Anexo N° 53: Volantes del CTC “Shayari” (Ingles).....	296
Anexo N° 54: Plan de manejo de desechos	297
Anexo N° 55: Implementación de separación de desechos	306
Anexo N° 56: Implementación de compostera	307
Anexo N° 57: Plan de seguridad e higiene	308
Anexo N° 58: Políticas del CTC “Shayari”	316
Anexo N° 59: Programa de incentivos	322
Anexo N° 60: Implementación de señalética de las instalaciones	324

I. IMPLEMENTACION DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN LA COMUNIDAD SHAYARI, PARROQUIA EL DORADO DE CASCALES, CANTÓN CASCALES DE LA PROVINCIA DE SUCUMBIOS (PROGRAMA RAINFOREST ALLIANCE).

II. INTRODUCCIÓN

El turismo en los últimos tiempos se ha convertido en una de las alternativas con mayor rentabilidad económica, a la vez que se establece como una fuente generadora de empleos a nivel mundial y Ecuador no es la excepción ya que al poseer grandes recursos naturales y culturales y una belleza paisajística realmente impresionante se constituye en un destino turístico constantemente visitado.

Pero dicha actividad también genera consecuentes problemas no solo de índole ambiental sino social, sin embargo estos efectos negativos pueden remediarse mediante un turismo sustentable y responsable, lo que se traduce a que el desarrollo sostenible llene las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las necesidades de las futuras generaciones.

Es por ello que es necesario que empresas adopten la implementación de las buenas prácticas permitiendo que se maximicen los beneficios ambientales, económico-empresariales y socioculturales en las operaciones turísticas y en las comunidades de América Latina.

Dichas prácticas facilitarán la mejora de la gestión empresarial, creando un estándar global que ayude a la gente a proteger la biodiversidad y a ofrecer oportunidades a las poblaciones que las necesitan.

A. JUSTIFICACIÓN

Ecuador es un país megadiverso tanto por su flora y fauna y los incontables destinos y lugares turísticos que este posee, Shayari es un Centro de Turismo Comunitario que está creciendo en forma acelerada y que por lo tanto necesita de bases para emprender su proyecto de forma adecuada, alcanzando rentabilidad económica pero de manera sustentable y sostenible.

Por ello la implementación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible se constituye en un elemento fundamental porque plantea una forma de gestión que permite armonizar la prosperidad derivada de la actividad turística y sus encadenamientos con otros sectores productivos, para generar bienestar de manera equitativa sobre la base del respeto y reconocimiento de su riqueza cultural, por su calidad de país pluricultural y multiétnico, y su mega biodiversidad.

B. OBJETIVOS

1. Objetivo general

Implementar buenas prácticas de turismo sostenible en la comunidad “Shayari”, parroquia el Dorado de Cascales, cantón Cascales de la provincia de Sucumbíos (Programa Rainforest Alliance).

2. Objetivos específicos

- Analizar la condición actual del Centro de Turismo Comunitario “Shayari”, en los ámbitos ambiental, socio cultural y económico.
- Diseñar e implementar estrategias de buenas prácticas de turismo sostenible.
- Evaluar la calidad del producto turístico en función de las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible implementadas.

C. HIPÓTESIS

1. Hipótesis de trabajo

La implementación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en la comunidad de “Shayari” permite mejorar la oferta turística, proporcionando servicios de calidad para satisfacer las necesidades de los turistas tanto nacionales como internacionales que visitan el lugar, promoviendo a la vez la conservación de patrimonio natural y cultural de la comunidad.

III. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

A. TURISMO

Según CARDENAS, F. (1984). El turismo es el desplazamiento en tiempo libre que generan fenómenos socioeconómicos, políticos, culturales y jurídicos, conformados por un conjunto de actividades, bienes y servicios que se planea, desarrollan, operan y se ofrecen a la sociedad con fines de consumo en lugares fuera de su residencia habitual en función de recreación, salud, descanso, familia, negocio, deportes y cultura.

B. TURISMO SUSTENTABLE

La tradicional forma de ver el turismo incrementó la degradación de los destinos turísticos, ante esta situación las demandas de turismo actual se motivaron en buscar nuevos espacios de esparcimiento libre de contaminación y que promuevan actividades que estén relacionadas con la naturaleza y la gente, para ello ha hecho uso del desarrollo sostenible como una herramienta capaz de generar esa sinergia entre el turismo y la sostenibilidad, es así que la OMT ha adoptado el enfoque sostenible para el turismo definiendo al desarrollo sostenible como el uso racional de los recursos naturales y culturales, que satisfagan las necesidades económicas, sociales, y estéticas al mismo tiempo respetando la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida. **(TIERRA P. 2004).**

C. LA PARTICIPACIÓN

El desarrollo participativo proporciona a todos los miembros de la comunidad la posibilidad de determinar qué tipo de acciones necesitan y saber cómo y cuándo ponerlas en práctica.

Para que la participación sea efectiva es indispensable que las mujeres y los hombres de la comunidad identifiquen sus prioridades y planteen las soluciones a sus problemas.

Otro de los puntos de gran importancia es la identificación de los recursos con que cuentan dentro de un sector ya que los miembros de la comunidad sabrán cómo utilizar los recursos disponibles a fin de enfrentar las limitaciones existentes, potenciar las oportunidades y prevenir los riesgos. (TIERRA P. 2004).

D. DIAGNÓSTICO

1. Concepto

La palabra diagnóstico se usa desde hace mucho tiempo en el campo de la medicina; todo el proceso, desde la observación del aspecto físico del paciente. Los síntomas o malestares que sufren diferentes tipos de análisis, hasta la conclusión a la que llega el médico se llama diagnóstico.

Así pues, el punto de partida es casi siempre una situación irregular, el diagnóstico es un proceso de investigación, registro y ordenamiento de la información que nos permite conocer la realidad, o un aspecto de ella.

Todo diagnóstico desemboca en conclusiones prácticas, pues no solo la mera suma de informaciones y reflexiones, también implica conclusiones para la práctica a corto y largo plazo, a partir de una comprensión del problema, se formulan una serie de ideas concretas para la acción. (ASTORGA, 1994)

2. Importancia

El Diagnóstico, sienta las bases para determinar y asignar prioridades a los problemas, a las cuestiones debatibles decisivas y a las oportunidades que se ofrezcan.

Para que el Diagnóstico Estratégico sea efectivo es necesario recopilar y analizar toda la información y los datos relativos al medio natural, a los procesos, a la estructura y a otros elementos esenciales de la empresa, objeto de estudio dado que su objetivo es descubrir sectores susceptibles de perfeccionamiento. Se trata de un intento para vincular una diversidad

bastante extensa de factores variables, con los resultados futuros de la organización y el bienestar de sus miembros. (ASTORGA, 1994)

3. Diagnóstico estratégico de una empresa turística

a. Características

Según el autor (ASTORGA, 1994) las características del diagnóstico son:

- El diagnóstico estratégico se desarrolla en todas las áreas de la empresa turística, empezando siempre de abajo hacia arriba.
- Podrán aplicarse soluciones a problemas detectados en el diagnóstico, siempre y cuando las decisiones estén en correspondencia con las facultades que tiene el directivo.
- Al elaborar de modo gradual, el cuadro completo de la situación de la empresa turística, el Diagnóstico Estratégico promueve el conocimiento de la necesidad de cambios, e indica, de manera más concreta, los tipos de modificaciones que se necesitaran.
- En el proceso de Diagnóstico Estratégico debe organizarse bien el acopio y análisis de los datos, logrando una activa participación de los miembros de la empresa turística, de forma que se logre promover en ellos, la sensación de ser las personas a quienes atañe el problema, lo que prepara mejor a los dirigentes y empleados para los cambios necesarios.
- El propio hecho de que exista interacción con el personal, desarrollando encuestas y formulando preguntas, pone en marcha el proceso de cambio. En ocasiones, no es necesario decir lo que hay que hacer, solo basta con que alguien haga una pregunta que entrañe la posibilidad de realizar el trabajo de otro modo, para que comience a generarse el proceso de cambio. Es por eso que, con frecuencia, se oye decir a un empleado no sabía que querían que hiciera el trabajo de esta manera, si me lo hubieran dicho, lo habría hecho.

- En principio, el diagnóstico estratégico no incluye la actividad destinada a resolver los problemas encontrados, pues esta actividad corresponde a otra fase de la investigación.
- Se hace imprescindible, en el proceso de diagnóstico estratégico, poner en práctica el principio de la evidencia, lo que impone al equipo que diagnostica, la necesidad de investirse en la práctica de creer en lo que se dice, pero también comprobar lo que se dice.
- En el proceso de elaboración del diagnóstico estratégico, también es necesario que el equipo que desarrolla este trabajo, logre cuantificar los resultados de los temas que se estudian, de manera que pueda servir de patrón de comparación.
- Es también importante, que los resultados del diagnóstico estratégico elaborado, marquen la tendencia de los temas estudiados, así como la tendencia económica de la empresa turística.
- La capacidad potencial de los miembros de la empresa turística, para resolver los problemas, se incrementa en el proceso de elaboración del diagnóstico estratégico, con su activa participación, ya que sienten que están descubriendo la verdad y están aprendiendo a identificar los problemas.
- Es importante que durante el proceso de diagnóstico estratégico, se preparen bien, no solo el equipo que va a desempeñar esta tarea, sino todos los integrantes de la empresa, en las técnicas existentes para diagnosticar y en las características de la misma. Esta preparación de todos los participantes, en el proceso de diagnóstico estratégico, permite que los resultados sean exitosos y se cumpla el objetivo.
- El grupo que realiza el diagnóstico estratégico, deberá estar a disposición del personal de la empresa que desee entrevistarse con ellos, sobre cualquier duda que tenga del proceso, siendo cuidadoso y aplicar la cultura de la escucha , sin cuestionamiento y enjuiciamiento sobre lo planteado, generando en los diálogos un ambiente de comodidad y de discreción, trasladando en todo momento, confianza en que el objetivo es, generar un cambio que

favorezca a toda la empresa y que por lo tanto es importante conocer las principales deficiencias y como resolverlas.

- Durante el proceso de diagnóstico estratégico, es posible que se descubran problemas, de los cuales, la empresa turística no se sienta orgullosa y hubiese preferido que nunca se supiera esa dificultad, es por ello que se necesita mucho tacto, por parte del grupo que desarrolla el diagnóstico, para evitar que se pueda producir una tendencia a ocultar deficiencias existentes.
- El diagnóstico estratégico debe ser capaz de detectar, no sólo todo lo que limita una actuación diferente y superior, sino además, en qué grado la limita. Esto debe permitir, a su vez, el establecimiento de prioridades, en la solución de los problemas detectados.
- En la realización del diagnóstico estratégico, no se debe limitar la aplicación de instrumentos y métodos complementarios y de ayuda.

4. Diagnóstico Situacional

Es la identificación, descripción y análisis evaluativo de la situación actual de la organización o el proceso, en función de los resultados que se esperan y que fueron planteados en la misión. Es a la vez una mirada sistémica y contextual, retrospectiva y prospectiva, descriptiva y evaluativa.

El diagnóstico situacional es un proceso de producción de conocimientos. Una interacción dialógica entre los actores involucrados en la acción social. Un modo de producir conocimientos de base útiles en la acción. Un modo de producción de conocimientos colectivo y participativo. Una racionalidad reflexiva para la toma de decisiones. Una acción focalizada en temas significativos para los actores involucrados. (MARTÍNEZ, E. 2006)

E. GESTION POR PROCESOS

1. La gestión por procesos

PÉREZ – FERNÁNDEZ DE VELASCO (2001) define el proceso como el conjunto de actividades que generan un valor intrínseco para el usuario o el cliente. Se trata de actividades espaciotemporales, organizadas cada una de ellas de acuerdo con unos objetivos determinados, con vistas a obtener una satisfacción parcial del cliente. Estas actividades se enlazan con el resto de las de la empresa y acaban produciendo la satisfacción integral del cliente cada proceso está formado por subprocesos que agrupan actividades coordinadas.

La empresa selecciona para cada proceso y subproceso los inputs tecnológicos y de equipos humanos necesarios para poder traspasar al proceso siguiente, el output de satisfacción prefijado y así hasta el final de toda la prestación. Este proceso alcanzará la plena satisfacción del cliente si traslada a su realización una serie de elementos propuestos por Tordera como: apariencia moderna, higiene y limpieza, ambiente agradable, interés por resolver los problemas de los clientes y ayudarlos, realiza el servicio bien y a la primera, rapidez en el servicio, transmite confianza, amabilidad, conocimientos suficientes de los empleados, atención individualizada, comprensión de las necesidades específicas de los clientes.

La Gestión por Procesos puede ser conceptualizada también como la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.

El enfoque por proceso se fundamenta en:

- La estructuración de la organización sobre la base de procesos orientados a clientes
- El cambio de la estructura organizativa de jerárquica a plana
- Los departamentos funcionales pierden su razón de ser y existen grupos multidisciplinarios trabajando sobre el proceso
- Los directivos dejan de actuar como supervisores y se comportan como apartadores.

- Los empleados se concentran más en las necesidades de sus clientes y menos en los estándares establecidos por su jefe.
- Utilización de tecnología para eliminar actividades que no añadan valor.
- Las ventajas de este enfoque son las siguientes:
- Alinea los objetivos de la organización con las expectativas y necesidades de los clientes
- Muestra cómo se crea valor en la organización
- Señala como están estructurados los flujos de información y materiales
- Indica como realmente se realiza el trabajo y como se articulan las relaciones proveedor cliente entre funciones

En este sentido el enfoque en proceso necesita de un apoyo logístico, que permita la gestión de la organización a partir del estudio del flujo de materiales y el flujo informativo asociado, desde los suministradores hasta los clientes.

La orientación al cliente, o sea brindar el servicio para un determinado nivel de satisfacción de las necesidades y requerimientos de los clientes, representa el medidor fundamental de los resultados de las empresas de servicios, lo cual se obtiene con una eficiente gestión de aprovisionamiento y distribución oportuna respondiendo a la planificación de proceso.

2. Procesos y herramientas de operación

Los términos relacionados con la Gestión por Procesos, y que son necesarios tener en cuenta para facilitar su identificación, selección y definición posterior son los siguientes:

a. **Proceso**

Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos. (TIERRA P. 2007).

b. Proceso relevante

Es una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada, para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los objetivos, las estrategias de una organización y los requerimientos del cliente. Una de las características principales que normalmente intervienen en los procesos relevantes es que estos son interfuncionales, siendo capaces de cruzar verticalmente y horizontalmente la organización. **(TIERRA P. 2007).**

c. Proceso clave

Son aquellos procesos extraídos de los procesos relevantes que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos y son críticos para el éxito del negocio. **(TIERRA P. 2007).**

d. Subprocesos

Son partes bien definidas en un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso. **(TIERRA P. 2007).**

e. Sistema

Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar un gestión determinada, como por ejemplo la gestión de la calidad, la gestión del medio ambiente o la gestión de la prevención de riesgos laborales. Normalmente están basados en una norma de reconocimiento internacional que tiene como finalidad servir de herramienta de gestión en el aseguramiento de los procesos. **(TIERRA P. 2007).**

f. Procedimiento

Forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad;

que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse y registrarse. **(TIERRA P. 2007).**

g. Actividad

Es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Normalmente se desarrolla en un departamento o función. **(TIERRA P. 2007).**

h. Proyecto

Suele ser una serie de actividades encaminadas a la consecución de un objetivo, con un principio y final claramente definidos. La diferencia fundamental con los procesos y procedimientos estriba en la no repetitividad de los proyectos. **(TIERRA P. 2007).**

i. Indicador

Es un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

1) Los inputs

a) Los inputs tecnológicos

Los inputs tecnológicos que cabe poner al servicio de la satisfacción del cliente son:

b) Los recursos físicos

Entendidos como aquellas herramientas y elementos físicos que identifican y crean un ambiente determinado. Por ejemplo, los muebles, la luz, la música, la señalización, etc.

c) El sistema

Entendido como aquel procedimiento peculiar que identifica a la empresa de servicios en la mecánica operativa de cada uno de los procesos.

d) La organización

Entendido como la coherencia en los procedimientos que han de seguir todos los inputs tecnológicos y de los equipos en cada proceso y en conjunto, que emana de la cultura corporativa. Por ejemplo: la botella de vino, el kit de baño especial libros de lectura en la habitación, una habitación diferente de la otra, etc., son elementos visibles de una estrategia de servicio personalizado. Las habitaciones idénticas o un bufé amplio y variado son, en cambio, elementos visibles de una estrategia de estandarización.

e) Los inputs de equipos humanos

Los inputs de equipos humanos que cabe poner al servicio de la satisfacción tienen que ver con los siguientes aspectos.

i. La actitud

Entendida como una forma de comportarse tanto ante el cliente como dentro del equipo. Debe ser una actitud de servicio, orientada al cliente y con la voluntad de hacer las cosas bien y a la primera. Será una actitud que intente prevenir en vez de solucionar.

ii. La función de cada miembro del equipo

Entendida como las competencias que cada uno ha de poner en práctica en cada momento del servicio, y la manera de cómo deben serle tribuidas y revisadas con la participación de los restantes miembros del equipo y de la dirección.

iii. El itinerario

Entendido como el recorrido espacio/temporal que ha de seguir cada miembro del equipo intentando que el tiempo y el ritmo se adecuen al máximo de las expectativas de satisfacción del cliente en cada momento del proceso.

2) Tipos de procesos

A partir de la diferenciación que Miguel Ángel Heras establece entre los tipos de procesos, se distinguen tres clases de procesos:

a) Los estratégicos

Son aquellos que se relacionan directamente con la cultura corporativa de la empresa, involucran a los directivos y afectan a toda la organización. Son procesos de decisión estratégica como las que afectan, entre otros al concepto del negocio, misión y visión, políticas de calidad o excelencia, evolución de resultados, políticas de recompensa y la fidelización de los clientes. **(TIERRA P. 2007).**

b) Los de soporte

Son los intermedios entre los estructurales y los operativos, sustentan a estos últimos. Son entre otros, la estructura departamental existente; los sistemas de información y las bases de datos; el análisis de los mercados y la segmentación; la política de cartera de producto; las tarifas; la estrategia de comercialización y de comunicación; la gestión de los recursos humanos, la formación, la selección de personal, los manuales de servicios, entre otros. **(TIERRA P. 2007).**

c) Los operativos

Son aquellos que afectan a los procesos secuenciales de la prestación en cada empresa es decir la visión en fases integrales de la presencia del cliente en el establecimiento. Por ejemplo: en

un hotel, incluiría entre otros, la bienvenida, la asignación de la habitación, el control de cliente, las comidas, la animación, las convenciones, los traslados al exterior, las visitas y excursiones, los servicios de información, y el pago. En un parque temático: la recepción, el cobro, el traslado, el acompañamiento en los recorridos/atracciones, la comida y las bebidas, la animación, la compra de objetos y souvenir. (**TIERRA P. 2007**).

La satisfacción del cliente (la percepción de la calidad) se obtendrá, gracias al desarrollo de los procesos operativos y de soporte en función de las directrices que establecen los procesos estructurales de cada empresa.

Los procesos operativos están unidos por un punto crítico, por ejemplo, la llegada a un hotel a una hora indeterminada, la transición de la recepción hasta la habitación, la espera de una mesa en el restaurante, el momento del pago, etc. La transición de un proceso operativo a otro es un punto muy crítico: el cliente se encuentra acompañado durante un proceso, y de pronto, puede sentirse abandonado, por tanto es imprescindible que el cliente tenga un acompañamiento permanente, sobre todo en los momentos de transición de un proceso a otro.

La gestión por procesos permite entonces, analizar la empresa de servicios y convertir la gestión de la satisfacción del cliente en una operación monitorizada e indicar, de una manera muy aproximada, en qué puntos se producen las disfunciones y las duplicidades, cuáles son los procesos críticos en los que no existe valor añadido de satisfacción para los clientes, desde la atracción de los consumidores y la selección de los proveedores hasta la gestión de la fidelización.

El análisis de los procesos permitirá:

- Reducir los costes internos innecesarios y los tiempos de demora.
- Mejorar la calidad y la percepción que tienen los clientes e incorporar, actividades adicionales de servicios para alcanzar la satisfacción plena.

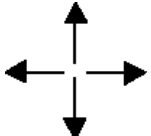
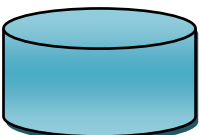
Las etapas a seguir en una empresa de prestación de servicios turísticos para realizar una gestión por procesos son las siguientes:

- Identificar las satisfacciones que el cliente busca y que la empresa puede satisfacer. Definir la satisfacción parcial que hay que ofrecer al cliente como valor añadido en cada proceso operativo y medirla para saber cuál ha de ser la aportación a la satisfacción integral.
- Conocer la situación actual de la organización y las limitaciones que frenan la calidad y qué percepción tienen de ella los consumidores.
- Revisar los procesos internos y relacionarlos con los factores de éxito y las ventajas competitivas del líder del sector y de los líderes de otros sectores, tanto de servicios como industriales y de gran consumo. Seleccionar los procesos clave en los que puede introducirse más valor añadido de satisfacción que, además, sea percibido por el cliente.
- Estructurar la gestión en una serie de procesos operativos bien definidos, de acuerdo siempre con los estructurales y contando siempre con los de soporte que tiene establecidos cada empresa. Para ello, se delimitará claramente el itinerario del cliente por el interior de cada proceso operativo, el nexo de unión con el siguiente y el traslado al nuevo.
- Elegir las técnicas que se necesitan (el mobiliario, el sistema, la organización) y ordenarlas convenientemente.
- Elegir entre los distintos departamentos a los miembros del equipo capaces de desarrollar adecuadamente tanto la preparación como el contacto con el cliente, asignarles claramente la función que deben desarrollar, la actitud ante el acto y el itinerario y el tiempo requerido, y prepararlos también para los casos excepcionales. Establecer las responsabilidades de cada uno de los miembros del equipo en la toma de decisiones que, forzosamente, se produce cerca del puesto y del momento de la prestación.
- Mantener la mejora constante sobre la base de la supervisión y el control de cada proceso y de todo el conjunto, de acuerdo con la percepción de la calidad por parte de los clientes.

3) Simbología de procesos

Aunque hay literalmente docenas de símbolos especializados utilizados para hacer Diagramas de Flujos, se utiliza con más frecuencia los siguientes:

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Comienzo o final de proceso: en su interior situamos materiales, información o acciones para comenzar el proceso o para mostrar el resultado en el final del mismo.
	Conexión con otros procesos: Nombramos un proceso independiente que en algún momento aparece relacionado con el proceso principal.
	Actividad: Tarea o actividad llevada a cabo durante el proceso. Puede tener muchas entradas, pero solo una salida. Descripción breve del paso
	Información de apoyo: Situamos en su interior la información necesaria para alimentar una actividad (datos para realizarla)
	Decisión/ Bifurcación: Indica puntos en que se toman decisiones: sí o no, abierto o cerrado.
	Conexiones de pasos o flechas: Muestran dirección y sentido del flujo del proceso, conectando los símbolos.
	Documento: Se utiliza este símbolo para hacer referencia a la generación o consulta de un documento específico en un punto del proceso.
	Espera: Cola o punto de espera.

	<p>Subproceso: Las “Líneas de flujo” son utilizadas para representar el progreso de los pasos en la secuencia. La punta de la flecha indica la dirección del flujo del proceso.</p>
	<p>Símbolo de la base de datos: Representa información almacenada electrónicamente con respecto al proceso.</p>

Fuente: Texto básico de operación turística

Elaborado por: Ing. Patricia Tierra (2007)

4) Diagrama de flujo

Actúa como un registro de cómo el proceso actual realmente opera. Además debe indicar la fecha para la cual funciona.

3. Reglamento Interno

Cada negocio que marcha sin contratiempos es debido a que opera con parámetros de comportamiento. Es importante tener un reglamento interno a disposición para contestar cualquier duda que podrían tener sus clientes. Al hacer la lista, hay que tener claro cuáles son sus límites.

Cuando esté realizando el reglamento y reglas, tenga en mente que los huéspedes se podrían sentir asfixiados por una lista muy larga. Enfóquese en aquellas reglas que usted sienta son más importantes para el desarrollo estable del negocio. Plantee sus reglas de forma positiva. Una larga lista de reglas negativas desanimará a sus clientes.

Coloque sus políticas en cada habitación y en recepción; ellas serán respetadas si usted las establece claramente. Puntos importantes o inusuales deberían ser mencionados en su material de publicidad y de reservación. (TIERRA P. 2007).

4. Código de Ética

La ética está vinculada a la moral y establece lo que es bueno, malo, permitido o deseado respecto a una acción o una decisión. El concepto proviene del griego “ethikos”, que significa “carácter”. Puede definirse a la ética como la ciencia del comportamiento moral, ya que estudia y determina cómo deben actuar los integrantes de una sociedad.

Un código, por su parte, es una combinación de signos que tiene un determinado valor dentro de un sistema establecido. En el derecho, se conoce como código al conjunto de normas que regulan una materia determinada.

Un código de ética, por lo tanto, fija normas que regulan los comportamientos de las personas dentro de una empresa u organización. Aunque la ética no es coactiva (no impone castigos legales), el código de ética supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio.

No divulgar información confidencial, no discriminar a los clientes o los compañeros de trabajo por motivos de raza, nacionalidad o religión y no aceptar sobornos, por ejemplo, son algunos de los postulados que suelen estar incluidos en los códigos de ética.

Las normas mencionadas en los códigos de ética pueden estar vinculadas con las normales legales (por ejemplo, discriminar es un delito penado por la ley). El principal objetivo de estos códigos es mantener una línea de comportamiento uniforme entre todos los integrantes de una empresa. Al incluir instrucciones por escrito, no resulta necesario que un directivo explique a cada momento cuáles son las obligaciones que tiene un empleado.

Por otra parte, aquellas personas que redactan el código de ética se encuentran en una posición jerárquica sobre el resto, ya que están en condiciones de estipular cuáles son las conductas correctas desde un punto de vista moral. **(TIERRA P. 2007).**

F. PLAN DE CAPACITACIÓN

La capacitación utiliza una mezcla eficaz de métodos de capacitación para cubrir las necesidades de diferentes estilos de aprendizaje y alcanzar los objetivos del aprendizaje, los estudiantes reciben retroalimentación constructiva sobre su desempeño, los participantes tienen tiempo para cumplir los objetivos del curso.

Los capacitadores aceptan retroalimentación de los participantes y utilizan esta retroalimentación para hacer mejoras al curso de capacitación, la capacitación se evalúa para medir hasta qué punto los capacitadores y estudiantes cumplieron los objetivos del curso. **(NOBOA P. 2008)**

1. Pasos para Planificar un Curso de Capacitación.

- Definir el propósito del curso.
- Determinar las necesidades de los participantes.
- Definir los objetivos de la capacitación.
- Seleccionar el enfoque de la capacitación apropiado.
- Seleccionar los capacitadores.
- Seleccionar el lugar de la capacitación.
- Determinar la duración del curso de la capacitación.
- Seleccionar los métodos de capacitación.
- Seleccionar y adaptar los medios y materiales adecuados para la capacitación.
- Preparar el plan para la transferencia de capacitación.
- Preparar el plan para la evaluación.
- Elaborar el plan del curso de capacitación

G. GUIA DE BUENAS PRÁCTICAS

La Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica, es un primer producto concreto de la alianza entre las organizaciones de Rainforest Alliance y Counterpart. A través de su trabajo en colaboración y coordinación, Rainforest Alliance y

Counterpart International, han identificado un común denominador en las iniciativas de turismo comunitario en Latinoamérica: la necesidad de contar con una herramienta que facilitara la mejora de la gestión empresarial y la adopción de buenas prácticas sostenibles, a través de una metodología participativa y con enfoque regional.

Se realizaron varias gestiones e intentos previos, pero fue hasta en 2008 cuando se consolidó formalmente la alianza entre las organizaciones para este tema y se inició el trabajo.

Rainforest Alliance y Counterpart International, consolidaron sus conocimientos técnicos y su experiencia de campo, para desarrollar y asesorar la elaboración de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica. Se espera que éste instrumento versátil y dinámico, facilite la promoción y la adopción de Buenas Prácticas de Manejo y mejore la gestión empresarial sostenible de los emprendimientos turísticos comunitarios en la región.

Asimismo, por medio de la implementación de las Buenas Prácticas concentradas en este material, se maximizan los beneficios ambientales, económico-empresariales y socioculturales en las operaciones turísticas y en las comunidades de América Latina.

Las organizaciones han empezado a constatar el beneficio que este material puede brindar a los emprendimientos turísticos comunitarios de Latinoamérica. Los resultados de las validaciones llevadas a cabo con más de 40 iniciativas comunitarias de Ecuador, Perú, Bolivia, Nicaragua, El Salvador y Guatemala fueron alentadores. La retroalimentación recibida en estos talleres y el interés manifestado por los líderes comunitarios, son indicadores claros y confiables que respaldan el esfuerzo impreso en esta publicación.

Este trabajo ha sido concebido como un reto, un desafío para la gestión sostenible del turismo, con el afán de motivar compromisos y lograr mejoras constantes en cada uno de los emprendimientos comunitarios. Al mismo tiempo, es un reconocimiento y contribución a las comunidades y a su esfuerzo de superación y conservación del patrimonio natural y cultural de Latinoamérica.

H. RAINFOREST ALLIANCE

Rainforest Alliance es una organización conservacionista internacional que trabaja con los sectores agrícola, forestal y turístico para implementar prácticas de manejo sostenibles, creando un estándar global que ayuda a la gente a proteger la biodiversidad y que ofrece oportunidades a las poblaciones que las necesitan. La misión de Rainforest Alliance es proteger los ecosistemas, así como a las personas y a la vida silvestre que dependen de ellos, mediante la transformación de las prácticas del uso del suelo, las prácticas comerciales y el comportamiento de los consumidores.

Las compañías, grupos comunales y propietarios que participan en nuestros programas cumplen con estándares rigurosos que conservan la biodiversidad y proveen el bienestar sostenible de los habitantes. Salvando Bosques - Rainforest Alliance fue pionera en la certificación forestal al lanzar “SmartWood”: el primer programa del mundo de certificación forestal sostenible, en 1989.

Para que el mercado incentivara el manejo apropiado del bosque desde el punto de vista ambiental, económico y social, emitimos un sello de aprobación para aquellas operaciones que siguieran estrictamente los estándares para la sostenibilidad.

IV. MATERIALES Y MÉTODOS

A. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR

1. Localización

La comunidad de Shayari se encuentra ubicada en la parroquia el Dorado de Cascales, cantón Cascales, en la comuna Pastaza central, vía Troncal – Los Ángeles km 28 de la provincia de Sucumbíos.

2. Ubicación geográfica

- **Latitud:** S 01° 17' 11.6''
- **Longitud:** W 078° 57' 28.1''
- **Altitud:** 1.100 msnm y en la parte más alta hacia el cantón Sucumbíos, alcanza hasta los 2.100 msnm.

3. Límites

- **Norte:** Comuna Pastaza central y río Aguarico.
- **Sur:** Recinto Los Ángeles
- **Este:** Comunidad Antisuyo.
- **Oeste:** Sector Yanarumi.

4. Características climáticas

- **Temperatura:** 26 C° y los 34C°.
- **Precipitación anual:** 3.000 mm anuales.
- **Clima:** Va desde templado húmedo a un tropical lluvioso
- **Humedad relativa:** 75% al 95%.

5. Clasificación ecológica

Bosque húmedo tropical.

B. MATERIALES

1. Materiales

- Paquete de hojas de papel de impresión.
- Cartucho de impresora.
- Marcadores.
- Papelógrafos
- Libreta de apuntes.
- Esfero.
- Lápiz.
- Cinta adhesiva
- Carpetas
- Calculadora
- CDS, pilas

2. Equipos

- Binoculares
- Cámara fotográfica
- GPS
- Laptop
- Impresora
- Proyector
- Flash memory
- Computador

C. METODOLOGÍA

1. Analizar la condición actual del Centro de Turismo Comunitario Shayari, en los ámbitos ambiental, socio cultural y económico

Para cumplir con este objetivo se revisaron fuentes de información secundarias como trabajos de investigación y estudios con los que cuenta la comunidad de Shayari, además de analizar los ámbitos: ambientales, socio-cultural y económicos.

1. Diagnóstico situacional de la comunidad
 - a. Ámbito espacial - territorial
 - b. Ámbito Socio cultural
 - c. Ámbito ecológico territorial
 - d. Ámbito económico productivo
 - e. Ámbito político administrativo

2. Diagnóstico situacional del Centro de Turismo Comunitario
 - a. Diagnóstico general
 - b. Diagnóstico de la Planta turística
 - c. Diagnóstico del área administrativa
 - d. Descripción de las áreas operativas del lodge

3. Análisis FODA del Centro turístico.

Se realizaron talleres participativos con los pobladores del Centro de Turismo Comunitario para conocer sus problemas, necesidades y conjuntamente con ellos se buscaron las posibles soluciones, que de manera integrada contribuirán al desarrollo de la actividad turística.

Finalmente se realizaron salidas de campo para verificar la información que fue otorgada en los talleres sobre la planta turística y la infraestructura con la que cuenta el sitio para el desarrollo de la actividad.

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

La priorización de acciones (estrategias) responde a una metodología híbrida elaborada por el equipo técnico de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH) que realizó una intervención simultánea bajo la asesoría de Rainforest Alliance en cinco ecolodge comunitarios en la Amazonía, la metodología planteada se detalla a continuación:

a. Identificación de nudos críticos

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

1) Priorización de nudos críticos

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

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

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

a) Definición de variables

i. Dificultad

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

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

ii. Impacto

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

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

+23

iii. Duración

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

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

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

i. Dificultad

- Para 1 corresponde el criterio bajo, ya que la acción implementada es considerada de fácil solución y se necesitan pocos recursos económicos (1 dólar a 50 dólares).

- Para 2 corresponde el criterio medio, ya que para la acción implementada se necesita conocimientos técnicos y se utiliza recursos económicos que van de 51 dólares a 150 dólares.
- Para 3 corresponde el criterio alto, ya que para la acción implementada se necesita, conocimientos técnicos especializados y recursos económicos más de 151 dólares.

ii. Impacto

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

iii. Duración

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

2) Definición de estrategias

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

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

b. Factores claves de éxito

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

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

Para finalizar se realizó un monitoreo general por cada área tanto administrativa como operativa, para determinar su estado actual.

Se procedió a realizar la evaluación de la implementación del proceso para valorar el nivel de impacto obtenido en la comunidad y/o empresa.

La evaluación se realizó mediante la aplicación de la herramienta de verificación de gestión sostenible de emprendimientos de turismo comunitario (MASTER) 2010, propuesta por Rainforest Alliance.

V. RESULTADOS

A. ANALIZAR LA CONDICIÓN ACTUAL DEL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO SHAYARI, EN LOS ÁMBITOS AMBIENTAL, SOCIO CULTURAL Y ECONÓMICO.

En este capítulo se analizan y describen las condiciones generales actuales del área de influencia directa e indirecta del área del Centro de Turismo Comunitario “Shayari”. Estas condiciones que se obtuvieron una vez sistematizada la información bibliográfica, de campo están descritas por ámbitos.

1. Diagnóstico situacional de la comunidad

a. **Ámbito espacial - territorial**

1) **División política**

- **Región:** Amazónica
- **Provincia:** Sucumbíos
- **Cantón:** Cascales
- **Parroquia:** El Dorado de Cascales
- **Comunidad:** Shayari

2) **Límites**

- **Norte:** Comuna Pastaza central y río Aguarico
- **Sur:** Recinto Los Ángeles
- **Este:** Comunidad Antisuyo
- **Oeste:** Sector Yanarumi y Comunidad Shirys

3) Vialidad

a) Vías de acceso

A Shayari se puede ingresar por el cantón Cascales o el cantón Lumbaqui, la carretera es de tercer orden, hasta el sitio se llega en transporte público denominado “Rancheras” de la Cooperativa de Transporte Putumayo que se encuentran en la ciudad de Lago Agrio, el precio es de \$2,50.

Cuando se ingresa por Cascales se debe cruzar el río Aguarico en gabarra, el tiempo de viaje es de 2 horas y media.

Por Lumbaqui la ruta es directa pero toma 3 horas de viaje.

b) Flujo de transporte

La carretera principal es asfaltada para ingresar a Shayari se lo puede hacer por Lumbaqui o Cascales ambos caminos son carreteras de tercer orden. Las rancheras salen desde Lago Agrio y se debe tomar “La Troncal- Los Ángeles”, hay turnos desde la 10:15 am y salen cada dos horas, el último turno es el de las 16:00 pm., este por ser el último turno recorre todas las comunidades del cantón siendo su recorrido de cuatro horas.

Si viaja en carro particular se recomienda hacerlo en un 4x4, motocicleta o bus.

Cuadro N° 2: Horario de salida de las rancheras de la Cooperativa Putumayo

RUTA LAGO AGRIO-SAN JOSÉ-SHAYARI		RUTA LAGO AGRIO- LUMBAQUI-SHAYARI	
Hora	10:15 am 12:15 pm	Hora	14:00 pm 16:00 pm

b. Ámbito Socio cultural

1) Historia de la comunidad

Los habitantes de esta comunidad son procedentes de la provincia de Pastaza. En el año de 1975 llegaron a la provincia de Sucumbíos y se asentaron en el cantón Cascales, parroquia El Dorado de Cascales, en las cercanías del río Aguarico, llamando a esta población Comuna Pastaza. En el año 2000, catorce familias (socios), deciden independizarse de la Comuna Pastaza y formar una nueva comunidad en un sector llamado Shayari que significa “levántate”. El 15 de abril del mismo año se crea la Comunidad Shayari con catorce socios y se posesiona como presidente Oswaldo Guatatuca presidente.

Ante la pérdida paulatina de la cultura e identidad de la misma, acompañado de la destrucción progresiva del ambiente y la falta de fuentes de ingresos económicos; situaciones que preocuparon a Don Fausto Vargas (presidente actual de la comunidad), quien tiene la idea de formar un Centro de Turismo Comunitario con el fin de rescatar su cultura y conservar el ambiente mediante la difusión cultural y la actividad turística, acciones que les permitirían obtener rentabilidad económica, sin destruir la naturaleza y conservar su identidad.

Es así que un 15 de enero del 2004 se crea el Centro de Turismo Comunitario Shayari desde entonces hasta la actualidad los miembros del centro se capacitan constantemente en temas de hospitalidad, turismo, ambiente, cultura, entre otros que les permiten mejorar la calidad del servicio que ofrecen

2) Etnicidad

Mediante encuestas aplicadas a la comunidad de Shayari se pudo conocer que toda la población es ecuatoriana.

El 98% que corresponde a 84 personas son de la nacionalidad Kichwas Amazónicos y el 2% es decir 2 personas se consideran mestizos

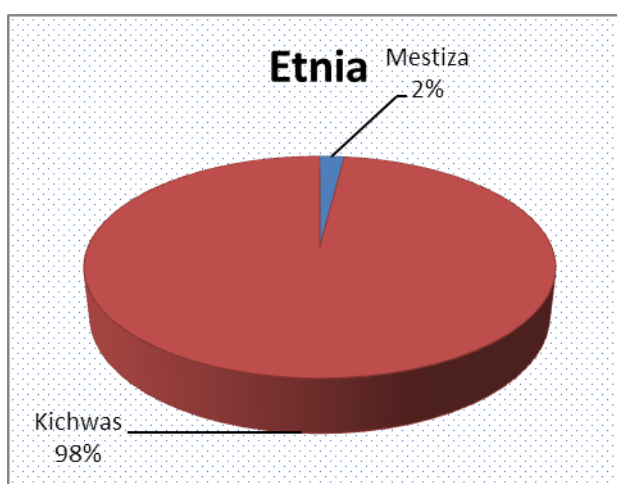


Gráfico N° 1: Etnicidad de la comunidad “SHAYARI”

3) Población

a) Demografía

La población del cantón Cascales, según el Censo del 2010, representa el 6% del total de la provincia de Sucumbíos, así también la comunidad de Shayari representa el 1% del total del cantón Cascales.

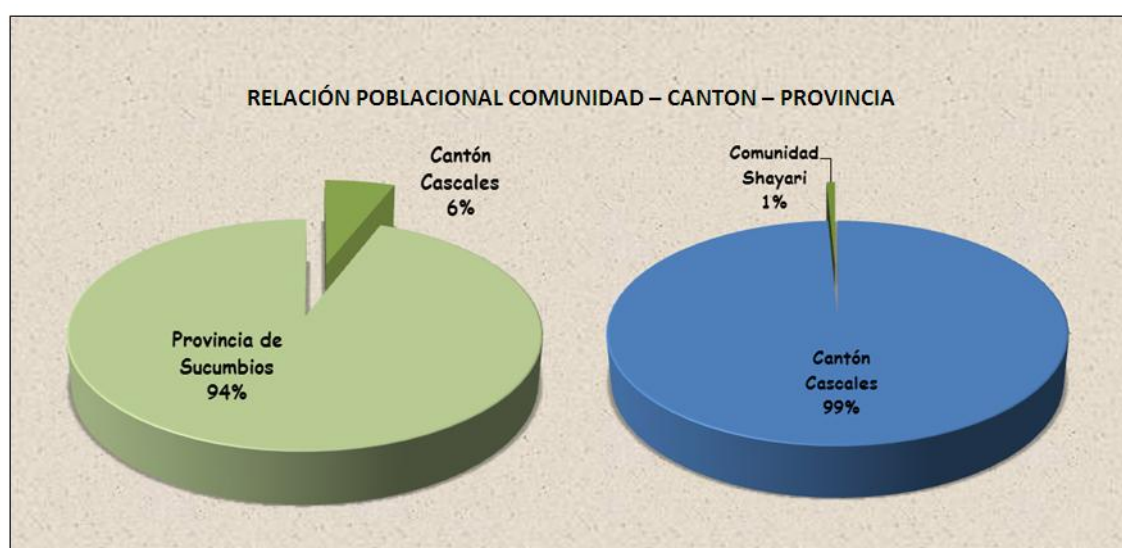
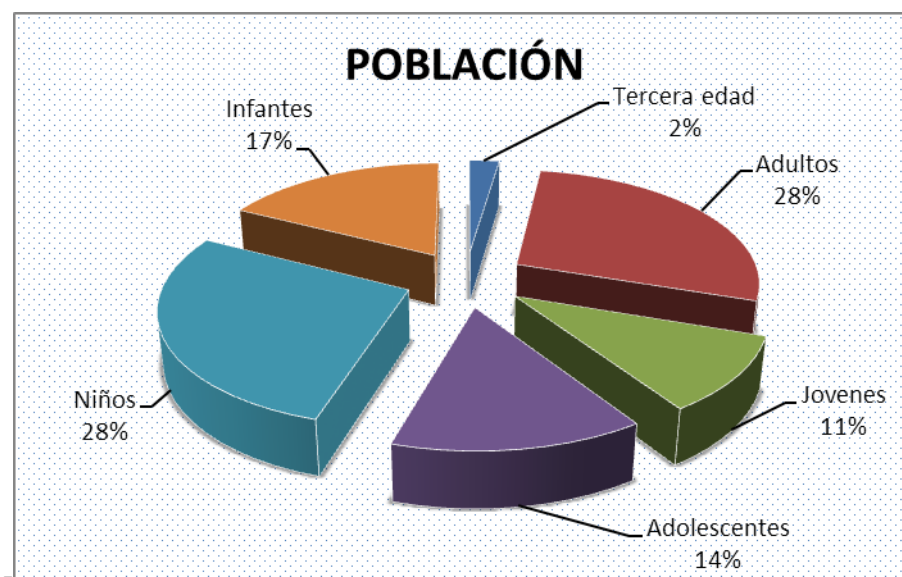


Gráfico N° 2: Relación poblacional Provincia – Cantón - Comunidad

Según un registro de población, realizado en la comunidad de Shayari la población total está conformada por 86 personas distribuidas en 12 familias de la siguiente manera.

Cuadro N° 3: Población existente en Shayari

POBLACIÓN						
Infantes	Niños	Jóvenes	Adolescentes	Adultos	Tercera edad	Total de población
15	24	9	12	24	2	86 Personas

**Gráfico N° 3:** Población de Shayari**b) Edad****Cuadro N° 4:** Edad de la población existente en Shayari

RANGO DE EDADES	TOTAL
65 o más	2
30 a 64	24
18 a 29	12
13 a 17	9
6 a 12	24
0 a 5	15
TOTAL	86

Los porcentajes más altos lo comparten los rangos de niños de 6 a 12 años (28%) con los adultos de 30 a 64 años (28%), seguido por los infantes de 0-5 años (17%), después los que

están entre las edades de 18-29 años (14%), luego los que tienen de 13 a 17 años con el 11%, y finalmente 2 personas en la tercera edad que corresponde al 2%.

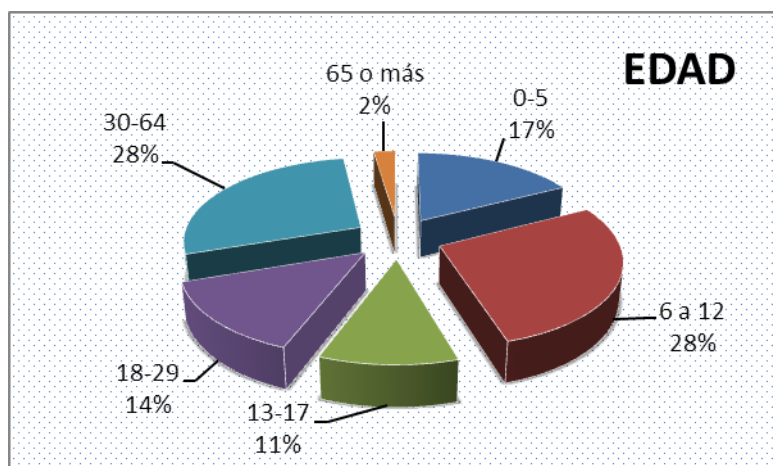


Gráfico N° 4: Edad de población de Shayari

c) Género

Cuadro N° 5: Género de la población existente en Shayari

EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
0-5	6	9	15
6-12	10	14	24
13-17	4	5	9
18-29	7	5	12
30-64	13	11	24
65 o más	1	1	2

En cuanto al género la población femenina es mayoritaria, con 45 mujeres que corresponde al 53% mientras la masculina con 41 hombres representa un 47%.

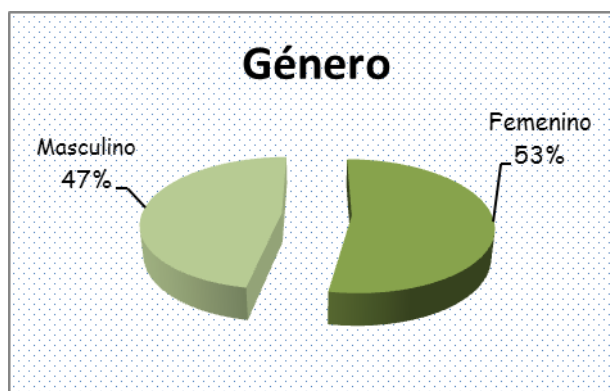


Gráfico N° 5: Género de población de Shayari

d) Migración

No existe un estudio realizado con respecto a migraciones, pero se pudo conocer que hay personas que han migrado hacia la ciudad de Lago Agrio y Quito y en su totalidad son jóvenes que han querido tener un mejor y avanzado nivel de estudio.

4) Nivel de instrucción

El 35% de la población 30 personas están cursando la secundaria, el 24% (21 personas) en educación primaria, el 22% (19 personas) en primaria, el 14% (12 personas) son bachilleres, el 4% de la población (3 personas) son analfabetos y tan solo el 1% (a persona) ha cursado el nivel superior.

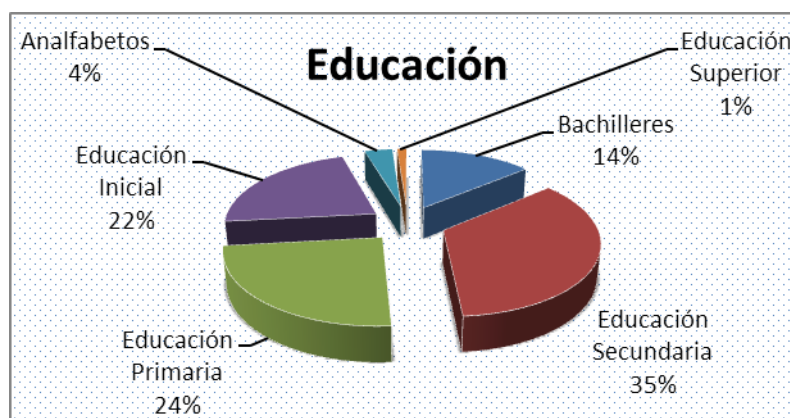


Gráfico N° 6: Nivel de instrucción de Shayari

5) Profesión u ocupación

El 37% de la población de la comunidad (33 personas) son estudiantes, el 23% (20 personas) se dedican a fomentar el turismo mediante el proyecto de lodge “Shayari”, el 18% (15 personas) corresponden a los niños que no tienen edad suficiente para estudiar aún, el 16% (14 personas) son mujeres que se dedican a realizar artesanías ya sea para vender en el mismo lodge o cuando salen a Lago Agrio o a ferias nacionales y finalmente el 5% (4 personas) se dedican a la agricultura, tienen chacras donde trabajan diariamente para mantener a sus familias.

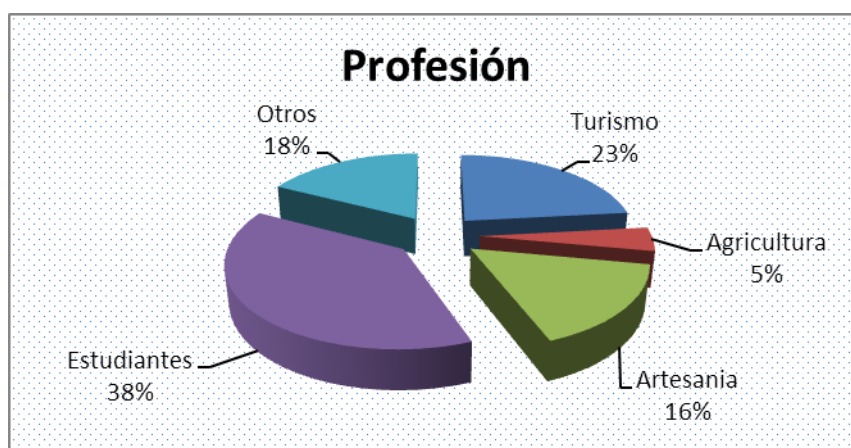


Gráfico N° 7: Profesión de Shayari

6) Servicios básicos disponibles

a) Agua

La comunidad posee un sistema de agua entubada que la conducen desde una vertiente en el bosque, la misma que pasa a un tanque elevado de aproximadamente 1000 litros el cual se llena mediante una bomba de presión cada vez que se necesite, pero en verano la vertiente se seca y el líquido vital se vuelve escaso.

b) Energía eléctrica

La comunidad cuenta en la actualidad con luz fotovoltaica que se genera en paneles solares, misma que sirve para alumbrar las cabañas y el comedor que acogen a los turistas. Gracias a las diversas gestiones realizadas por la comunidad se pudo contar con la implementación de luz eléctrica, estando así ya instalados postes de luz esperando la orden del municipio para su funcionamiento.

c) Saneamiento

No cuentan con un sistema de alcantarillado, en su lugar las cabañas de alojamiento y la comunidad poseen pozos sépticos.

d) Recolección y tratamiento de desechos

La comunidad recoge los desechos diariamente en fundas, que son colocadas en áreas destinadas para esta actividad y al cumplir 8 días, el carro recolector traslada la basura al botadero municipal.

7) Vivienda

La vivienda es de madera, en su interior la distribución del espacio es de la siguiente forma: sala comedor, cocina; y algunas casas tienen hasta 3 dormitorios y pocas residencias son de bloque, en la comunidad no habitan en casas típicas de la cultura Kichwa, pero el servicio de alojamiento que ofrecen, mantiene en este tipo de construcción.

8) Salud

No cuentan con un centro ni dispensario médico privado o estatal, el más cercano se encuentra en la parroquia El Dorado de Cascales.

a) Enfermedades comunes

Según datos que se recopilaron las enfermedades más comunes, son la fiebre y la tos, a menudo se da la denominada “Patada China” ésta última con mayor afectación en los niños.

9) Educación

a) Escuela

La mayoría de la población solo alcanza educación básica ya que en la comunidad existe una escuela “CENTRO EDUCATIVO SHAYARI”, es la única de la localidad donde asiste el 25% de la población.

b) Guardería

La guardería YUTURI que pertenece al INFA acoge a niños desde los 2 años hasta los 4 años, en este establecimiento los pequeños reciben estimulación temprana.

Las escuelas y colegios más cercanos están en el Cantón Cascales y las universidades en la ciudad de Lago Agrio.

10) Medios de transporte

El ingreso a Shayari se puede hacer por Lumbaqui o Cascales ambos caminos son carreteras de tercer orden.

El transporte que se dirige hacia la comunidad son las denominadas “Rancheras” que salen desde Lago Agrio y se debe tomar la vía “La Troncal- Los Ángeles”.

11) Comunicación

En este sector se puede comunicar a través de la telefonía móvil, siendo la operadora Claro la que brinda este servicio, pero en ocasiones y dependiendo de la ubicación del usuario la intensidad de la señal es buena, de lo contrario no hay forma de comunicación vía telefónica.

Recientemente la empresa CNT (Corporación Nacional de Telecomunicaciones) ha puesto a disposición de las comunidades la señal de telefonía satelital, donde el consumidor adquiere un teléfono fijo que es entregado por la misma empresa siendo este un medio más efectivo de comunicación ya que la recepción de la señal es mejor que la de la operadora móvil.

12) Combustibles utilizados.

Fogones de leña, el cual se extrae del bosque razón por la cual se esta causando presiones al ecosistema.

13) Abastecimiento de productos

Los productos de primera necesidad son proporcionados de 2 maneras:

La primera es adquirir los productos en tiendas y supermercados de la ciudad de Lago Agrio y el cantón Cascales a las cuales acuden dependiendo de las reservaciones que se tengan, y nuevamente retornan hacia la comunidad.

La segunda es mediante el abastecimiento tradicional es decir mediante recorridos recolectan productos como yuca, verde, pescado palmito, limoncillo, papa china entre otros, para incorporarlos en los menús de los visitantes y además para el consumo diario.

Ya sea la adquisición de productos en tiendas o mediante la recolección esto se realiza con dos días de anticipación previo a las reservaciones que existan.

c. Ámbito ecológico territorial

1) Condiciones ambientales de la zona

a) Clima

Las características climáticas son similares en toda la zona; está ubicado en el bosque húmedo tropical, tiene un clima que va desde templado húmedo en las estribaciones de la cordillera El Bermejo a un tropical lluvioso en la cuenca amazónica, muy caluroso y muy húmedo.

b) Temperatura

Las temperaturas promedio oscilan entre los 26 C° y los 34C°.

c) Precipitación

Las precipitaciones promedio son de 3.000 mm anuales. La distribución de lluvias durante el año es muy regular, siendo los meses de mayor intensidad lluviosa los de abril a junio y menos intensos entre julio y noviembre.

d) Humedad relativa

La humedad relativa es de 75% al 95%.

e) Radiación solar:

Durante el día, las horas de mayor brillo solar se encuentran entre las 10:00 a 14:00.

2) Clasificación ecológica

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

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

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

3) Altitud

En la zona noroccidental está atravesado por la cordillera El Bermejo con 1.100 msnm y en la parte más alta hacia el cantón Sucumbíos, alcanza hasta los 2.100 msnm. La zona sub-andina se presenta al pie de la vertiente oriental de la cordillera, corresponde a estructuras sedimentarias y distribuidas por movimientos tectónicos se asemeja a una tercera cordillera, formada por relieves que van de moderados a fuertes, desarrollados a partir de rocas areniscas, calizas, arenas, conglomerados y arcillas cubiertas parcialmente por cenizas volcánicas.

Luego se tiene hacia el oriente, el resto del territorio que corresponde a la llanura amazónica u hoya amazónica que se extiende entre los 600 y 240 msnm con un relieve uniforme de pequeñas colinas suaves, originadas por la erosión de la región montañosa, se tiene una extensión de pequeñas colinas desarrolladas sobre sedimentos arcillosos.

En la zona de las riberas del río Aguarico, donde están gran parte de los asentamientos humanos, corresponde a la zona en la que atraviesa la carretera Quito – Lago Agrio, se tiene altitudes entre 500 msnm hacia el Occidente y 340 msnm hacia el Oriente. En la geología regional se encuentran formaciones entre el cretácico y el cuaternario, los sedimentos (“Diagnóstico Shayari” 2010)

4) Usos del suelo

La calidad del suelo presenta limitaciones edafológicas importantes lo cual señala que en gran porcentaje del territorio esta como apto para bosques. Las actividades forestales de aprovechamiento presentan pérdida del bosque y cambio de la cubierta vegetal natural, produciendo cambio de uso de la tierra, en suelos de aptitud forestal. Los suelos del cantón tienen aptitud determinante a la implantación o mantenimiento de bosques naturales, mencionando zonas establecidas como aptas para cultivos con limitaciones (“Diagnóstico Shayari” 2010).

a) Textura

El suelo de la comunidad Shayari presenta en general una textura arenosa y arcillosa. A partir del río Aguarico hacia el norte, es fundamentalmente arcillosa; hacia el sur, son suelos arenosos y se tiene también suelos negros siendo estos los más aptos para la agricultura. (“Diagnóstico Shayari” 2010).

b) Clasificación del suelo

Según el “Diagnóstico Shayari” (2010), otra forma de distinguir los diferentes tipos de suelos que tiene el cantón es de acuerdo a su clasificación:

i. Suelos negros.

Son relativamente fértiles y están preferentemente en el lado izquierdo de la vía Lago Agrio - Quito y hacia el sector sur.

ii. Suelos rojos.

Generalmente se encuentran ubicados en las colinas, relativamente son infértiles y predominan en el margen derecho de la vía Quito y hacia la zona oeste sector Bermejo, presentan una capacidad de intercambio catiónico de mediano a bajo y un alto contenido de aluminio intercambiable, lo que hace que este tipo de suelos tenga acidez y sea tóxico para ciertas plantas.

5) Paisaje

Se puede visualizar una agradable panorámica compuesta casi en su totalidad por formaciones arbóreas, densas y siempre verdes. El relieve denso convierte al paisaje en impredecible que está formado por un sin número de elevaciones y declinaciones mezcladas con exuberante vegetación que incluye aves, insectos y demás animales.

Los miradores son excelentes para observar hermosos horizontes, se observa que ciertos espacios están destinados a pequeñas áreas de cultivos de autoconsumo junto a las pequeñas casas habitadas por la población.

6) Descripción general y fauna existente en la comunidad

a) Flora

Entre la flora más representativa están las plantas medicinales tales como: sangre de drago, uña de gato, challuwa kaspi, ajo silvestre, ayawasca, lallu, hoja de mal aire, cacao silvestre, jengibre, caimito, guayaba, churiyuyo, rascadera, oreja de armadillo entre otros.

Cabe mencionar que no existe un estudio de flora del sector mismo. Algunas especies se pudieron identificar pero en su mayoría se indagó en estudios realizados cerca de la zona. Por la diversidad que existe hay una gran variedad de especies con diferentes aplicaciones ya sea comestible, medicinales, maderables, artesanales y ornamentales.

i. Especies Comestibles

Cuadro N° 6: Especies comestibles existentes en la Comunidad “SHAYARI”

N°	NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICO	FAMILIA	USO
1	Achiote	<i>Bixa Orellana</i>	<i>Bixaceae</i>	Comestible
2	Ajo silvestre	<i>Bignoniaceae</i>	<i>Mansoa alliacea</i>	Comestible
3	Cacao silvestre	<i>Sterculiaceae</i>	<i>Herrania balaensis</i>	Comestible
4	Caimito	<i>Sapotaceae</i>	<i>Pouteria caimito</i>	Comestible
5	Camote	<i>Ipomoea batatas</i>	<i>Convolvulaceae</i>	Comestible
6	Caña de azúcar	<i>Saccharum officinarum</i>	<i>Poaceae</i>	Comestible
7	Chonta	<i>Bactris gasipaes</i>	<i>Arecaceae</i>	Comestible
8	Guaba	<i>Inga edulis</i>	<i>Mimosaceae</i>	Comestible
9	Guarumo	<i>Cecropia sp</i>	<i>Cecropiaceae</i>	Comestible
10	Jenjibre	<i>Zingiberaceae</i>	<i>Zingiber officinale</i>	Comestible
11	Maito	<i>Colatea sp</i>	<i>Marantaceae</i>	Comestible
12	Palma	<i>Socratea acuminata</i>	<i>Arecaceae</i>	Comestible
13	Palmito	<i>Chamaerops humilis</i>	<i>Palmáceas</i>	Comestible
14	Papa china	<i>Colacasia esculenta</i>	<i>Araceae</i>	Comestible
15	Plátano	<i>Musa paradisiaca</i>	<i>Musuceae</i>	Comestible
16	Yuca	<i>Manihot esculenta</i>	<i>Euphorbiaceae</i>	Comestible

ii. Especies Ornamentales

Cuadro N° 7: Flora ornamental existente en la Comunidad “SHAYARI”

N°	NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICO	FAMILIA	USO
1	Anturio	<i>Anthurium sp</i>	<i>Araceae</i>	Ornamental
2	Flor de maraca	<i>Zingiber spectabile</i>	<i>Zigiberaceae</i>	Ornamental
3	Helechos	<i>Polypodium sp</i>	<i>Polypodiaceae</i>	Ornamental
4	Oreja de armadillo	<i>Peperomia sp</i>	<i>Piperaceae.</i>	Ornamental

iii. Especies Medicinales

Cuadro N° 8: Flora medicinal existente en la Comunidad “SHAYARI”

N°	NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICO	FAMILIA	USO
1	Ayawaska	<i>Banisteriopsis caapi</i>	<i>Malpighiaceae</i>	Medicinal
2	Barbasco	<i>Poligonum spp</i>	<i>Polygonaceae</i>	Medicinal
3	Churi yuyo	<i>Kalanchoe pinnata</i>	<i>Crassulaceae</i>	Medicinal
4	Guayusa	<i>Ilex guayusa</i>	<i>Aquifoliaceae</i>	Medicinal
5	Hoja de mal de viento	<i>Siparuna eriocalyx</i>	<i>Monimiaceae</i>	Medicinal
6	Ortiga	<i>Urtica sp</i>	<i>Urticaceae</i>	Medicinal
7	Rascadera	<i>Philodendron sp</i>	<i>Araceae</i>	Medicinal
8	Sangre de drago	<i>Croton lechleri</i>	<i>Euphorbiaceae</i>	Medicinal
9	Uña de gato	<i>Incaria tomentosa</i>	<i>Verbenaceae</i>	Medicinal

iv. Especies Maderables

Cuadro N° 9: Flora maderable existente en la Comunidad “SHAYARI”

N°	NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICO	FAMILIA	USO
1	Azafrán	<i>Ocotea javitensis</i>	Lauraceae	Maderable
2	Canelo	<i>Endlicheria anómala</i>	Lauraceae	Maderable
3	Cedro	<i>Cedrela adorata</i>	Meliaceae	Maderable
4	Escama de pescado	<i>Aspidosperma sp</i>	Apocynaceae	Maderable
5	Moral	<i>Clarisia racemosa</i>	Moraceae	Maderable
6	Pambil	<i>Iriartera de toina</i>	Arecaceae	Maderable

b) Fauna

Existe el mismo caso que en la flora, no existe estudios específicos del sector así que lo que se presenta es parte de la investigación en estudios cercanos e identificación propia.

i. Inventario de insectos

Cuadro N° 10: Insectos existentes en la Comunidad “SHAYARI”

N°	NOMBRE COMÚN	FAMILIA	ORDEN
1	Escarabajos	Passalidae	<i>Coléoptero</i>
2	Grillos	Gryllidae	<i>Orthóptera</i>
3	Hormiga	Himenóptera	<i>Formicidae</i>
4	Luciérnagas	Lampyridae	<i>Coleóptero</i>
5	Mantis	Mantodae	<i>Dictiópteros</i>
6	Mariposas	Nymphalidae	<i>Lepidóptera</i>
7	Mosca	Muscidae	<i>Díptero</i>
8	Saltamontes	Tettigonidae	<i>Orthóptera</i>

ii. Inventario de Mamíferos

Cuadro N° 11: Mamíferos existentes en la Comunidad “SHAYARI”

N°	NOMBRE COMUN	NOMBRE CIENTIFICO	FAMILIA
1	Danta	<i>Tapirus terrestres</i>	Tapiridae
2	Guatusa	<i>Dasyprocta fuliginosa</i>	Dasyproctidae
3	Mono araña	<i>Ateles belzebuth</i>	Atelidae
4	Mono barizo	<i>Saimiri Sciureus</i>	Cebidae
5	Mono chichico	<i>Saguinus tripartitus</i>	Cebidae
6	Mono chorongo	<i>Lagothrix lagotrichia</i>	Atelidae
7	Mono machín	<i>Cebús albifrons</i>	Cebidae
8	Mono nocturno	<i>Aotus lemurinus</i>	Cebidae
9	Puerco espín	<i>Coendou bicolor</i>	Erenthizontidae
10	Puerco sajino	<i>Pecari tajacu</i>	Tayassuidae
11	Venado	<i>Mazama americana</i>	Cervidae

iii. Inventario de reptiles

Cuadro N° 12: Reptiles existentes en la Comunidad “SHAYARI”

N°	NOMBRE COMUN	NOMBRE CIENTIFICO	FAMILIA
1	Boa	<i>Boa constrictos</i>	Boidae
2	Lagarto	<i>Melanosuchus niger</i>	Alligatoridae
3	Serpiente Equis	<i>Bothrops atrox</i>	Viperidae
4	Tortuga terrestre	<i>Geochelone Denticulata</i>	Testudinidae

iv. Inventario de peces

Cuadro N° 13: Anfibios existentes en la Comunidad “SHAYARI”

N°	NOMBRE COMUN	NOMBRE CIENTIFICO	FAMILIA
1	Carachama	<i>Plecostomus sp</i>	Loricariidae

v. Inventario de Aves

Cuadro N° 14: Aves existentes en la Comunidad “SHAYARI”

N°	FAMILIA	NOMBRE COMUN	NOMBRE CIENTIFICO
1	Cacique	<i>Cacicus cela</i>	Fringillidae
2	Lora real	<i>Amazona farinosa</i>	Psittacidae
3	Monjita	<i>Monasa nigrifrons</i>	Bucconidae
4	Oatzin	<i>Opisthocomus hoazin</i>	Opisthocomus
5	Oropendola	<i>Psarocolius angustifrons</i>	Fringillidae
6	Tucán	<i>Ramphastos tucanus</i>	Ramphastidae

7) Hidrología

Shayari se encuentra dentro de la cuenca hidrográfica centro sur que atraviesa a Cascales en sentido transversal y tiene como afluentes de occidente a oriente los ríos Duvino, Loroyacu, Cascales en el margen norte; los ríos Duvino que luego toma el nombre Pusino y finalmente de Tibuno, que luego de recibir las aguas del río Duvuno desemboca en el Aguarico. El río Pastaza que viene de conectarse con la laguna del mismo nombre, siendo esta una de las más grandes del cantón. El río Boyasé, en cuyo margen sur se encuentra una formación lacustre de tres lagunas pequeñas y más al sur el río Panduyacu.

A lo largo del cantón recorren ríos de menor afluencia como son: Duvino, Cascales, Loroyacu, Cristal, Aguas Blancas, Sarayacu, Bermejo, Pescadito, Negro, Venado, Boyasé, Taruka, Betano, etc. Encontrándose además acumulaciones de líquido que forman parte de las lagunas, en algunos casos sirven como fuentes y terminales de pequeñas vertientes. (MUNICIPIO DE CASCALES).

8) Problemas ambientales

a) Desechos

Lastimosamente no se cuenta con un manejo de desechos, lo cual causa contaminación, y además existe una escasa concientización por parte de los habitantes por lo que sus desperdicios (basura, plásticos, papel etc.) muchas veces los arrojan en la selva, provocando no solo una mala imagen de esta, sino que acarrea enfermedades primordialmente a los más débiles, los niños.

b) Tala de bosques

Este problema no lo ocasionan los miembros de Shayari sino por el contrario comunidades aledañas que sirviéndose del descanso de los comuneros entran a cortar los árboles por la noche.

d. Ámbito económico productivo

1) Actividades económicas

Los pobladores de la comunidad a excepción de dos familias se dedican al turismo con la creación de las cabañas y el zoo-criadero que ha venido incrementado esta actividad.

El 90% de la comunidad se dedica a la agricultura, sembrando y cosechando frutos y productos que son vendidos en el cantón Cascales.

Se dedican además a la elaboración de collares, manillas, redes, hamacas, adornos, que son comercializados directamente al turista durante su visita.

2) Desarrollo actual del turismo en la zona

La actividad turística tiene un sitio especial en el desarrollo económico del cantón, en los últimos tiempos se ha incrementado en especial el número de proyectos turísticos comunitarios. La Comunidad le apuesta al turismo con un gran entusiasmo bajo el nombre de “Shayari”.

3) Participación interés de la población en el desarrollo turístico

SHAYARI es una comunidad diferente al resto de las otras comunidades ya que ven al turismo no solamente como una actividad económica sino también una estrategia de conservación ambiental, es una población que quiere salir adelante, el entusiasmo y las ganas que le ponen para que la actividad turística salga adelante es una de sus mejores características.

No solo se conforman con ponerle interés sino que hacen todo lo que este a su alcance para que esto fluya. Ejemplo de lo mencionado es que tienen cabañas diseñadas y hechas por ellos mismos

e. Ámbito político administrativo

1) Asociatividad

En la comunidad la directiva es elegida por una asamblea, que dura en sus funciones 2 años. La principal función es solucionar problemas dentro y fuera de la comunidad, pero siempre contando con la ayuda del señor Bolívar Santi quien es el más conocido y uno de los fundadores de la comunidad.

2) Relaciones con los colindantes

La comunidad guarda buenas relaciones de amistad con las comunas Shyris, Pastaza, Antisuyo y el Recinto Los Ángeles, pero existen problemas cuando se liberan animales silvestres del Centro de Rescate Shayari, los comuneros colindantes los cazan para alimentarse y en algunos casos para venderlos.

Shayari tiene la ideología de conservación y por esta razón no están de acuerdo como proceden sus compañeros. Actualmente el Presidente del Centro de Turismo Comunitario mantiene diálogos con los representantes de las diferentes comunas para arreglar esta situación.

3) Instituciones que trabajan en la zona

Las instituciones que trabajan y ayudan a la comunidad de Shayari por sectores están clasificadas de la siguiente manera:

Cuadro N° 15. Instituciones que trabajan en Shayari

N°	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	POTENCIALIDADES	INTERVENCIÓN
PUBLICAS			
1	MINTUR. (Ministerio de Turismo)	Regula la actividad turística.	Capacitaciones
2	GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos)	Promueve, planifica y ejecuta acciones de desarrollo sustentable y sostenible de la provincia.	Financiamiento
PRIVADAS			
3	USAID (United State Agency for International Development)	Promueve la conservación de recursos naturales en especial a pueblos indígenas.	Financiamiento
4	PPD (Programa de pequeñas donaciones)	Establece el mecanismo permanente de financiamiento, destinado a proporcionar donaciones y fondos a los países en desarrollo, para programas encaminados a proteger el medio ambiente mundial.	Financiamiento

N°	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	POTENCIALIDADES	INTERVENCIÓN
5	FIE (Fondo Italo Ecuatoriano)	Contribuye al desarrollo económico sostenible, la disminución de la pobreza rural y urbana marginal, la inclusión social y la promoción de un ambiente sano y sustentable aportando al buen vivir de la población (SUMAK KAWSAY).	Financiamiento
6	Rainforest Alliance	Fomenta la conservación de la biodiversidad y asegura los medios de vida sostenible mediante la transformación de las prácticas de uso del suelo, prácticas empresariales y el comportamiento del consumidor.	Financiamiento
COMUNITARIA			
7	CORTUS (Corporación de turismo comunitario de Sucumbíos)	Promueve y desarrolla el turismo comunitario dentro de la provincia de Sucumbíos.	Financiamiento
8	ECORAE (Instituto para el Eco-desarrollo Regional Amazónico)	Diseña y ejecuta estrategias consensuada con los actores locales, nacionales e internacionales, basada en un sistema de evaluación y rendición de cuentas, para alcanzar el desarrollo humano sustentable de la región Amazónica Ecuatoriana.	Financiamiento
9	FEPTCE (Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador)	Organiza con jurisdicción nacional, agrupación de comunidades, recintos, centros, palenques de las nacionalidades y pueblos del Ecuador que se desarrollan en un territorio determinado que buscan el mejoramiento de las condiciones de vida, a través de la defensa de los territorios y la valoración de los patrimonios.	Capacitaciones Financiamiento

a) Programas de educación ambiental

No existe registro de ningún programa de educación ambiental que haya sido impartido por alguna institución del Estado u ONG en años anteriores, en la actualidad están recibiendo el apoyo de Rainforest Alliance en temas de ambiente y sobre todo en el inicio de las buenas prácticas de sostenibilidad que se están aplicando en el centro turístico comunitario.

f. Análisis CPES del Centro de Turismo Comunitario

Cuadro N° 16: Análisis CPES Centro de turismo comunitario

CAUSA	PROBLEMA	EFEECTO	SOLUCION
Vías en mal estado (tercer orden) Puentes en pésimo estado.	Difícil accesibilidad	Restictivo para turistas que viajan en carro propio.	Gestionar ante la autoridad competente la mejora de vías y puentes.
Falta de gestión por parte de las autoridades de salud.	Inexistencia de un centro de salud en la comunidad	Falta de seguridad ante emergencias de salud, el servicio más cercano está en la cabecera cantonal.	Gestionar ante la autoridad competente la creación de un centro de salud.
Tasa de desempleo elevada	Población con bajos ingresos económicos.	Migración a las ciudades.	Fomentar la actividad turística para la creación de nuevas plazas de empleo.
El agua de la comunidad es de vertiente.	Servicio de agua no apto para el consumo.	Compran agua embotellada para los turistas mas no para el consumo familiar.	Gestionar ante la autoridad competente el servicio de agua potable.
Época de verano	Escasez de Agua	Población sin agua	Buscar fuentes de agua o formas de tratamientos de agua lluvia.

CAUSA	PROBLEMA	EFEECTO	SOLUCION
En la comunidad solo se cuenta con educación primaria.	Acceso a educación limitado.	Niños con niveles básicos de educación.	Gestionar ante la autoridad competente la creación de una unidad de educación media en la comunidad.
Falta de recursos económicos.	Falta de promoción turística.	Desconocimiento del CTC por parte de la población.	Realizar alianzas estratégicas para promoción y auspicios del proyecto.
El servicio de recolección de basura pasa cada 8 días.	Ineficiente servicio de recolección de basura.	Acumulación de basura. Malos olores. Presencia de animales e insectos. Afectación a la actividad turística.	Gestionar ante la autoridad competente que la recolección de basura sea más continua.
Falta de recursos económicos	Planta turística limitada	Incomodidad para los turistas a la hora del servicio.	Inversión por parte de la comunidad. Gestionar recursos con ONGS internacionales.

2. Diagnóstico Situacional del Centro de Turismo Comunitario

a. Diagnóstico general

1) Leyes y reglamentos

El centro de turismo comunitario Shayari opera desde el año 2004, y forma parte del CORTUS “Corporación de Turismo Comunitario de Sucumbíos” desde el año 2007. Actualmente se encuentra en proceso de ser legalizada como comunidad y estar registrada en la Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana este documento le permitirá a Shayari obtener el permiso del Ministerio de Turismo para operar y ser reconocido como centro turístico comunitario.

Internamente la comunidad cuenta con un manual operativo del centro de turismo comunitario que regula las actividades, funciones y procedimientos lo cual permite mantener el orden y una organización adecuada para que la operación turística sea exitosa.

b) Promoción y comercialización

La CORTUS, es la entidad encargada de promocionar y comercializar el producto turístico comunitario, a través de una página web <http://cortus.org/home.html>, donde da a conocer los paquetes turísticos que tienen las comunidades, también cuenta con el apoyo del Gobierno Provincial de Sucumbíos por medio del Departamento de Turismo, quien promociona a Shayari en su página web www.sucumbios.gov.ec/, en este sitio se exponen los servicios turísticos que ofrece el centro. En la guía turística de Sucumbíos, se puede encontrar información de Shayari de sus atractivos y como llegar al lugar. Al ser considerados en las publicaciones del material turístico permite promocionar al centro a nivel local, provincial y nacional ya que este material se distribuye en ferias y eventos de carácter turístico.

c) Inversiones

En cuanto a inversiones no se ha llevado un registro eficiente que pueda dar a conocer las inversiones en forma clara pero se pudo conocer que han invertido de la siguiente manera:

- **PPD:** 50000 dólares para la construcción del zoo-criadero.
- **ECORAE:** 25000 dólares para la implementación del mobiliario de las cabañas.
- **CEFA:** 30000 dólares para la construcción del albergue (cabañas)
- **MUNICIPIO:** 5000 dólares para la implementación de la cocina
- **CONCEJO DE SUCUMBIOS:** 750 dólares para la construcción de la cocina.

b. Diagnóstico de la Planta turística

El Centro de turismo comunitario “SHAYARI” cuenta con las siguientes áreas

- Recepción
- Alojamiento
- Restaurante – Cocina
- Guianza

1) Recepción

El establecimiento no cuenta con un área de recepción específicamente, en su lugar utilizan la casa comunal en donde se registran recepciones vía telefónica y los turistas acuden si tienen alguna queja o sugerencia.

La casa comunal posee:

Cuadro No 17: Equipamiento Recepción (Casa comunal)

RECEPCIÓN		
MOBILIARIO	SUMINISTRO	EQUIPO
1 escritorio	Material de oficina	1 teléfono
2 sillas		
1 anaquel		

2) Alojamiento

a) Habitaciones

La Capacidad máxima que tiene “Shayari” es para 25 pax, distribuida de la siguiente manera:

- 2 cabañas matrimoniales
- 1 cabaña simple
- 4 habitaciones dobles
- 1 habitación triple
- 1 habitación cuádruple
- 1 habitación quíntuple

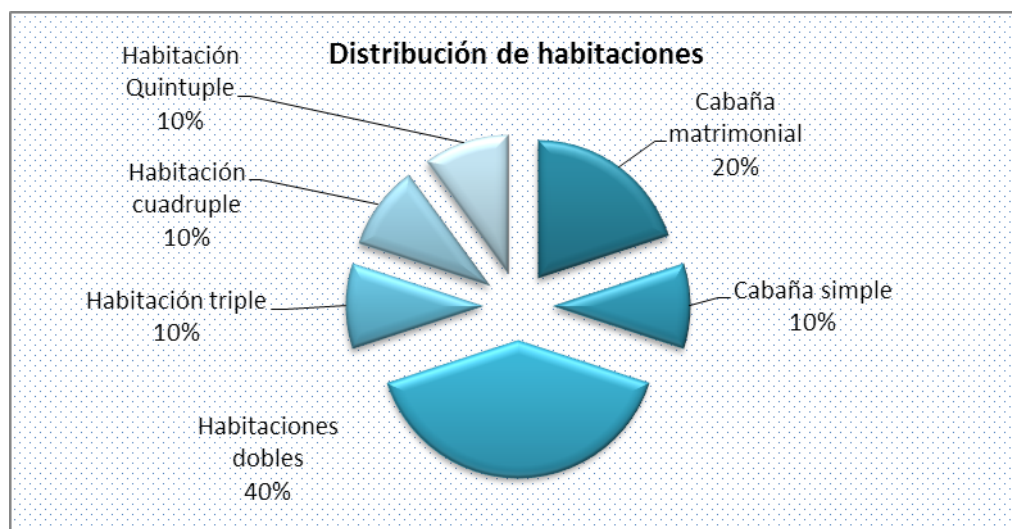


Gráfico N° 8: Distribución de habitaciones

b) Precios

En cuanto a precios se maneja por persona más no por habitación. El precio de todas las habitaciones es similar sea matrimonial o simple.

Cuadro N° 18: Precios de habitaciones

HABITACIÓN	precio Usd
Cabañas matrimoniales	45,00 dólares
Cabaña simple	45,00 dólares
Habitaciones dobles	45,00 dólares
Habitación triple	45,00 dólares
Habitación cuádruple	45,00 dólares
Habitación quíntuple	45,00 dólares

Los niños pagan la mitad de precio.

c) Equipamiento

Cada habitación está dotada con un baño ambos con mobiliarios, suministros, y equipos

Cuadro N° 19: Equipamiento de habitaciones

MOBILIARIO	SUMINISTRO	EQUIPO/INFRAESTRUCTURA
Habitaciones		
Cama de 1 plaza y media	1 juego de sábanas	-
1 mesa	1 cobija	-
1 sillas	1 sobre cama	-
1 espejo	2 almohadas	-
Tacho de basura	1 mosquitero	-
	Cortina	-
BAÑO		

MOBILIARIO	SUMINISTRO	EQUIPO/INFRAESTRUCTURA
Espejo	Jabón biodegradable	Ducha fría
Basurero	Dispensador de shampoo	Inodoro
	1 toalla de mano	Lavamanos
	1 toalla de cuerpo	
	Cortina de baño	

d) Gratuidades

Referente a gratuidades se pudo evidenciar que cuando llegan grupos de 30 personas en adelante reciben 2 gratuidades como máximo para el chofer y para su tutor/a.

3) Restaurante

Está ubicado en la parte inferior de las cabañas múltiples, el centro comunitario ofrece desayunos, almuerzos y meriendas, pero estos están incluidos en el paquete que brinda el mismo, más no se da solo el servicio de alimentación.

No cuentan con un menú establecido, ni precio detallado. En cuanto a equipamiento se cuenta con:

Cuadro N° 20: Equipamiento Restaurante – Cocina

MOBILIARIO	IMPLEMENTOS	EQUIPO
COCINA		
1 mostrador	+ Cubertería Juego de cucharas, tenedores, cuchillos, para postres.	1 cocineta
	+ Cristalería Juego de copas para agua. Juego de jarras Juego de vasos de cristal para cerveza, jugos refrescos.	Batidoras

MOBILIARIO	IMPLEMENTOS	EQUIPO
	<ul style="list-style-type: none"> ● Mantelería ● Manteles, cubre manteles, servilletas de tela, adornos para mesa. 	1 lavaplatos
	<ul style="list-style-type: none"> ● Vajilla ● Juego de platos hondos, llanos grandes, llanos pequeños, soperas, para postre. 	Licuadora
	<ul style="list-style-type: none"> ● Bandejas para servir 	
	<ul style="list-style-type: none"> ● Petit menage (salero, azucarera, individuales) 	
	<ul style="list-style-type: none"> ● Juego de ollas y sartenes (todo tamaño) 	
	<ul style="list-style-type: none"> ● Juego de cucharones 	
	<ul style="list-style-type: none"> ● Insumos necesarios 	
RESTAURANTE		
Juego de comedor con capacidad para 35 personas, 7 mesas 35 sillas		

4) Guianza

En cuanto a al servicio de guianza cuentan con 4 guías nativos, los cuales hablan solo español, todos poseen licencias que se renuevan cada año por parte del Ministerio de Turismo.

c. Diagnóstico del área administrativa

1) Administración y planificación

La administración del Centro de Turismo Comunitario está bajo la dirección de Guillermo Vargas, como administrador es quien planifica y organiza las actividades, éste, convoca a una asamblea donde todos se ponen de acuerdo y se organizan en grupos de trabajo para la recepción de turistas y prestación del servicio.

2) Personal

Actualmente en el centro comunitario trabajan 20 personas las cuales saben que hacer pero no detalladamente, algunos de ellos tienen cargo los otros son colaboradores de los que sí lo poseen, pero sin embargo ganan su porcentaje. Trabajan 14 horas diarias desde las 06:00 hasta 20:00, esto lo hacen esporádicamente es decir cada vez que cuentan con turistas, cuando no hay visitantes realizan el aseo una vez a la semana.

3) Herramientas

El establecimiento cuenta con un organigrama muy general.

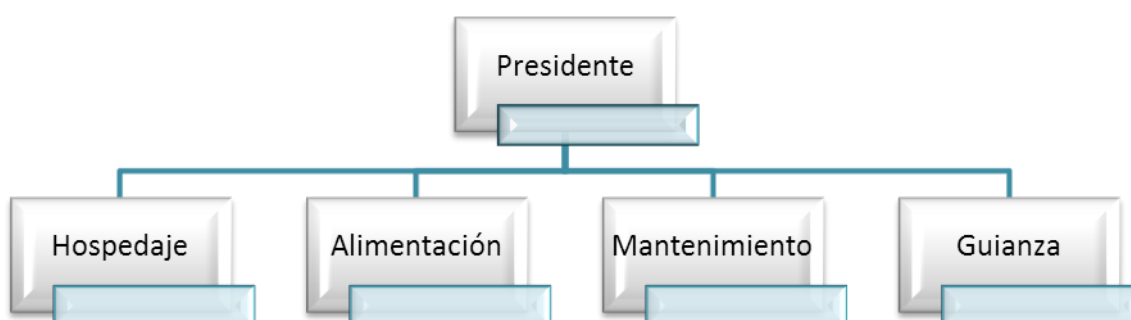


Gráfico N° 9: Organigrama “Shayari”

El centro no cuenta con un inventario y formato para la entrada y salida de productos en la cocina que registren la dotación de mantelería, cristalería y suministros necesarios, el manejo se realiza por observación de existencia.

El manejo de reservaciones se hace personalmente, vía telefónica o por medio un tercero que este caso puede ser la CORTUS o CEFA, el responsable del centro supo manifestar que no pide ninguna clase de adelanto económico haciendo inestable la recepción con la posibilidad de que no se continúe el servicio.

No posee un documento de base o políticas para contratos del personal ya que todas las personas que trabajan en el centro son parte de la comunidad y no existe la necesidad de contratar personal externo puesto que la afluencia de turistas es aún limitada.

El centro no posee flujogramas que demuestren el proceso con el que se manejan los servicios.

4) Segmento de mercado al que atiende

a) Turistas Extranjeros

Conformada por turistas provenientes principalmente de Alemania, Suiza, Italia y Estados Unidos que en mayor porcentaje son de género femenino, motivados por conocer culturas nuevas y distraerse de lo cotidiano, permanecen 2 días y tienen capacidad de gasto de \$50 por día.

b) Turistas Nacionales

Provenientes de las provincias de Guayas, Pichincha y Sucumbíos que viajan entre familia o amigos, en proporción similar, de género masculino y femenino, son viajeros de fin de semana y feriados motivados por realizar actividades de recreación, intercambio de experiencias, permaneciendo en Shayari 2 días y tienen capacidad de gasto de \$30 por día.

Otro tipo de mercado está integrado por estudiantes provenientes de la Sierra y Costa, en proporción similar de género masculino y femenino, que viajan por motivo de realizar excursiones y tienen capacidad de gasto de \$30 por día.

5) Estrategias de gestión

a) Capacitaciones

Constantemente el personal del centro turístico “Shayari” recibe capacitaciones en diferentes temas y áreas, esto es gracias a las gestiones que Geovanny Yasacama como promotor turístico y Guillermo Vargas como presidente de la comunidad, las capacitaciones son llevadas a cabo por diversas instituciones públicas y privadas que colaboran con el centro.

6) Análisis CPES del área administrativa

Cuadro N° 21. Matriz CPES Administración.

CAUSA	PROBLEMA	EFEECTO	SOLUCION
No existe un administrador formado en este ámbito	Falta de conocimientos administrativos	Mala administración al momento de prestar el servicio.	Capacitar al administrador en temas administrativos.
Falta de procedimientos de gestión y operación	No están definidas las políticas del establecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> ● Confusión en las tareas de cada área operativa. ● La prestación del servicio se vuelve deficiente. 	Implementación y desarrollo de un sistema de gestión para mejorar la prestación de servicios.
No posee un buen sistema de promoción y publicidad.	Falta de conocimiento sobre el mercado turístico y las estrategias para su captación.	<ul style="list-style-type: none"> ● Escases de clientes ● Pérdida de clientes por no satisfacer sus necesidades. 	Elaborar material promocional el mismo que dé a conocer los servicios a prestar.
Deficiente sistema de comunicación entre empleado y empleador.	No existe delegación de funciones a los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> ● Confusión en las tareas designadas. ● Falta de información a los clientes. 	Definir cada puesto de trabajo, elaborar un manual de funciones para cada área operativa.
No existe un sistema de jerarquización u organigrama	Ausencia de cadena de mando en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> ● Retraso en la prestación de servicios. ● Inconformidad del cliente. 	Elaborar e implementar un sistema de organización en la empresa.

d. Descripción de las áreas operativas

En la comunidad trabajan 20 personas que están distribuidas en administración, alojamiento, alimentación, guianza y mantenimiento, no cuentan con un manual de funciones establecido.

a) Área de alojamiento

Cuadro N° 22: Matriz CPES área de alojamiento

CAUSA	PROBLEMA	EFEECTO	SOLUCION
No poseen un proceso definido para el aseo y solo se lo hace cuando llegan turistas.	El aseo de las habitaciones no se realiza si no están con turistas	<ul style="list-style-type: none"> ● Deterioro de las habitaciones por falta de limpieza permanente. ● Presencia de plagas. 	Elaborar un manual de procedimiento
Falta de concientización acerca del daño que generan los productos no biodegradables.	Uso de insumos no amigables para el ambiente.	Uso de insumos no biodegradables para la limpieza de las habitaciones y para el consumo de los clientes y miembros de la comunidad.	Generar políticas y herramientas que permita el uso de insumos biodegradables como lo son jabón líquido y shampoo.
Falta de procesos de gestión y operación entre el personal encargado de esta área.	No existe un cronograma adecuado para mantenimiento y arreglo de habitaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ● Mala prestación del servicio. ● Desorganización del personal encargado. ● Inconvenientes en la atención al cliente. 	Elaborar un cronograma para el arreglo de habitaciones.
Escasa economía limitando la compra o fabricación de uniformes.	El personal no cuenta con uniforme e identificación	<ul style="list-style-type: none"> ● Presentación inadecuada frente a los visitantes. ● Desconocimiento por parte de los turistas del personal del CTC. 	Elaborar o dotar un uniforme e identificaciones.

b) Área de alimentación.

Cuadro N° 23: Matriz CPES área de alimentación

CAUSA	PROBLEMA	EFEECTO	SOLUCION
Falta de un sistema de gestión y operación	No existe lineamientos de actuación para cada puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Confusión de tareas ● Los alimentos no se sirven a tiempo. 	Desarrollo e implementación de un sistema para la prestación de servicios
Falta de capacitación en elaboración de menús.	Inexistencia de un menú	<ul style="list-style-type: none"> ● Platos repetidos ● Desperdicio de insumos ● Costos elevados por plato. 	Capacitación en elaboración de menús y cálculos de precios de platos
No existe un manual de funciones ni puestos de trabajo.	Ausencia de cargos, el personal realiza diferentes trabajos.	<ul style="list-style-type: none"> ● Mala atención al cliente (demora) ● Roces entre trabajadores por no saber qué hacer ni cuando hacerlo. 	Implementación de un manual de funciones y puestos de trabajo.

c) Mantenimiento

Cuadro N° 24: Matriz CPES de Mantenimiento

CAUSA	PROBLEMA	EFEECTO	SOLUCION
Falta de un sistema de gestión y operación	No existe un proceso formal para el mantenimiento de equipos. Mantenimiento deficiente	Mantenimiento tardío o nulo Reducción de vida útil de equipos	Desarrollo e implementación de un sistema de mantenimiento de equipos.
No existe un manual de funciones ni puestos de trabajo.	La ausencia de cargos, hace que el personal realice diferentes trabajos.	<ul style="list-style-type: none"> ● Mala atención al cliente (daño de equipos) ● Roces entre trabajadores por no saber qué hacer ni cuando hacerlo. 	Implementación de un manual de funciones y puestos de trabajo.
Desinformación sobre medidas de seguridad mínima en el trabajo	Falta de equipo de protección para mantenimiento y medidas de seguridad.	Problemas de salud. Accidentes de trabajo	Capacitación sobre mantenimiento y adquisición de equipos de seguridad

d) Guianza

Cuadro N° 25: Matriz CPES área de guianza

CAUSA	PROBLEMA	EFEECTO	SOLUCION
Escasos conocimientos en técnicas de guianza.	Los guías son miembros de la comunidad los cuales poseen conocimientos de su territorio pero no capacitación técnica.	<ul style="list-style-type: none"> ● Guianza aburrida y repetitiva. ● Poca respuesta a preguntas. 	Capacitación a los guías en técnicas de guianza.
Falta de capacitación en el idioma inglés.	Conocimientos nulos del idioma inglés.	Mala comunicación con turistas extranjeros.	Capacitación en curso básico de inglés.
Escasa economía limitando la compra o fabricación de uniformes.	Los guías no cuentan con uniforme e identificación	Presentación inadecuada frente a los visitantes.	Elaborar o dotar un uniforme e identificaciones.
Poca variación en los recorridos.	Escases de senderos y circuitos turísticos.	<p>Mala atención al cliente.</p> <p>Monotonía en guianza.</p> <p>No existe variedad de recursos para la guianza.</p>	Creación de senderos y circuitos turísticos.

7) Análisis FODA del Centro turístico.

En base al análisis de la empresa se establecen tanto fortalezas como debilidades que son condiciones internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas al ser externas resulta difícil poder modificarlas sin embargo pueden ser aprovechadas.

Cuadro N° 26: Análisis FODA de “Shayari” (Medio interno)

MEDIO INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ● La comunidad está bien organizada y tiene un elevado nivel de colaboración. ● Dirigencia con alto poder de convocatoria. ● La comunidad está legalmente constituida como Centro de Turismo Comunitario. ● Disponen de huertos orgánicos. ● Poseen riqueza natural. ● La comunidad conserva un ambiente tranquilo y seguro tanto para los habitantes del sector como para los turistas. ● Amabilidad de la gente. ● La población tiene buena apertura para que se desarrolle la actividad turística. ● Todo el personal recibe capacitaciones constantes sobre temas de interés. ● Las habitaciones son amplias, cómodas, agradables y cubren las expectativas del cliente. ● Ser pioneros en brindar el servicio de turismo comunitario en la zona. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Escasa planta turística en el centro. ● Falta de personal capacitado en las áreas designadas. ● El servicio de agua proviene de una vertiente de río sin tratamiento. ● No cuentan con energía eléctrica ● Sobrepastoreo ● El agua para consumo humano no recibe tratamiento. ● No cuentan con señal de radio, y telefonía celular. ● Gran parte de los habitantes de la comunidad no han culminado sus estudios. ● No cuenta con herramientas técnicas operativas para la organización y administración del centro en sus distintas áreas. ● Falta de equipamiento en las habitaciones y demás espacios del centro. ● Ausencia de promoción a nivel provincial y nacional.

MEDIO INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> ● Carretera en mal estado sobre todo los puentes que están en su totalidad deteriorados. ● Poca frecuencia de turnos en el transporte público.

Cuadro N° 27: Análisis FODA de “Shayari” (Medio externo)

MEDIO EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ● Presencia de instituciones de apoyo: Rainforest Alliance, USAID, FIE, CORTUS, PPD, etc. ● Incremento de la demanda por actividades de turismo comunitario. ● Escasa competencia en el sector. ● La ubicación en una zona fuera de ruido y congestión. ● Apoyo económico de organizaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ● La economía en crisis, afecta, a los clientes haciendo que ellos prefirieran sectores más cercanos. ● Los factores naturales también son considerados como amenazas, sobre todo el factor clima que afecta las actividades turísticas.

8) Aplicación de la Norma Técnica de buenas prácticas de turismo sostenible de Rainforest Alliance (MASTER)

a. Resumen de resultados

Resultados Generales de la Verificación											
Ámbitos											
Empresarial				Socio-Cultural				Ambiental			
Resultados				Resultados				Resultados			
Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica
20	10	80	3	17	3	18	4	31	6	59	3
Calificación		Porcentaje		Calificación		Porcentaje		Calificación		Porcentaje	
25		22,52%		18,5		48,68%		34		35,05%	
Resultado General											
Cumple		Cumple Parcial		No Cumple		No Aplica		Calificación		Porcentaje	
68		19		157		10		77,5		35,42%	

Cuadro N° 10: Cuadro resumen - segunda verificación

El Centro comunitario de acuerdo a los resultados obtenidos en base a la Norma Técnica de buenas prácticas de turismo sostenible de Rainforest Alliance obtuvo los siguientes resultados:

En el ámbito ambiental de los 99 parámetros evaluados 31 cumple, 6 cumple parcialmente, 59 no cumple y 3 no aplica, obteniendo de esta manera una calificación de 34 puntos equivalente al 35,05%.

En el ámbito socio-cultural de los 42 parámetros evaluados 17 cumple, 3 cumple parcialmente, 18 no cumple y 4 no aplica, obteniendo de esta manera una calificación de 18,5 puntos equivalente al 48,68%.

En el ámbito económico de 113 parámetros establecidos 20 cumple, 10 cumple parcialmente, 80 no cumplen y 3 no aplica debido a que el centro no cuenta con herramientas operativas, obteniendo una calificación de 25 puntos equivalente al 22,52%.

Finalmente el Centro de turismo comunitario "SHAYARI" obtuvo un total de 77,5 puntos que equivale al 35,05% sobre 100% lo que significa que está apto para desarrollar el sistema de mejora de calidad.

Debiendo trabajar en los estándares que no cumplan o que cumplan parcialmente para poder mejorar la calidad del servicio y brindar al cliente una mejor atención.

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

1. Identificación y priorización de nudos críticos

A partir de la evaluación de la norma de calidad de Rainforest Alliance se establece un plan de acción orientado a cubrir las deficiencias encontradas en el establecimiento, sin embargo no todas las acciones establecidas podrán ser implementadas en el tiempo estipulado, razón por la cual se establece una metodología para priorizar las acciones en base a los nudos críticos identificados en el proceso de evaluación. A continuación se realiza la aplicación metodológica para definir las estrategias a implementar, siendo estos 80 puntos en el ámbito empresarial, 21 puntos en el ámbito socio cultural y 51 puntos en el ámbito ambiental:

a. **Ámbito Empresarial**

Cuadro N°. 28. Nudos críticos ámbito empresarial

N° Criterio Norma RA	CRITERIO	NUDO CRITICO	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRITICOS			
			DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
E.1.1	La empresa ha documentado los principales elementos de su política empresarial sostenible.	● La empresa no cuenta con la inscripción correspondiente de su existencia y operación.	2	2	1	5
		● Los objetivos y las metas de la empresa no se encuentran por escrito.	2	2	2	6
		● No posee un código de ética para personal o equipo de trabajo.	3	2	2	7
E.1.2.	La Empresa implementa su política de sostenibilidad en acciones concretas y las divulga.	● La visión, misión y valores no son expuestos de ninguna forma pública.	2	2	2	6
		● La política empresarial sostenible es conocida por el personal mas no implementada.	1	2	2	5
E.2.1.	La Empresa ha documentado su Programa para el aseguramiento de la Calidad.	● Su programa de calidad no cuenta con información sobre cómo realizar todas	2	2	2	6

N° Criterio Norma RA	CRITERIO	NUDO CRITICO	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRITICOS			
			DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
		las actividades operativas.				
E.2.2.	La empresa revisa constantemente los resultados de sus actividades operativas y de mantenimiento, y en caso de ser necesario, aplica correcciones.	<ul style="list-style-type: none"> ● No existen reportes escritos acerca de ninguna actividad operativa y de mantenimiento. ● No existen reportes sobre el consumo de insumos de ningún tipo en mantenimiento o en limpieza. ● Los reportes sobre el consumo de insumos no contemplan un nivel mínimo de existencias y no se prevé las necesidades en temporada alta. ● No mantiene reportes escritos sobre las correcciones que se realizan en mantenimiento o de limpieza ● Las instalaciones, mobiliarios, equipos y vehículos evidencian condiciones aceptables, pero falta mantenimiento adecuado. ● No existe planificación formal para llevar a cabo las actividades de mantenimiento. 	2	2	2	6
			2	2	2	6
			1	3	2	6
			2	2	2	6
			1	3	2	6
			2	2	2	6

N° Criterio Norma RA	CRITERIO	NUDO CRITICO	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRITICOS			
			DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
E.2.3.	La Empresa utiliza mecanismos para identificar el grado de satisfacción de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> No realiza análisis de las opiniones de los clientes. 	2	3	2	7
E.2.4.	La empresa realiza monitoreo, toma acciones correctivas y planifica la mejora continua de su gestión.	<ul style="list-style-type: none"> No existen registros que demuestren la revisión de resultados de la Política y del Sistema. 	1	2	2	5
E.2.6.	La empresa diseña y opera sus circuitos asegurándose de cumplir con las normas de calidad reconocidas.	<ul style="list-style-type: none"> La empresa no tiene información detallada de sus tours, no posee información sobre guiones de interpretación ni detalles sobre conducción. 	3	2	2	7
		<ul style="list-style-type: none"> Solamente algunos de los guías de la entidad portan su carné de autorización en un sitio visible durante su labor. 	2	2	1	5
		<ul style="list-style-type: none"> Los lancheros contratados por la entidad no cuentan con la debida autorización o licencia para el ejercicio de sus labores. 	2	2	1	5

N° Criterio Norma RA	CRITERIO	NUDO CRITICO	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRITICOS			
			DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
E.3.1.	La Empresa ha documentado su sistema de administración de Recursos Humanos.	● No posee un Manual de Puestos.	2	2	2	6
		● No aplica un procedimiento formal para reclutamiento & selección de personal.	2	3	2	7
		● No posee un manual para la inducción de nuevos trabajadores.	2	2	2	6
		● No posee expedientes para respaldar el historial de cada trabajador dentro de la empresa.	1	3	2	6
E.3.2.	La Empresa cuenta con un programa de capacitación del personal que contempla competencias técnicas, operativas y en sostenibilidad.	● Cuenta con evidencia de capacitación técnica realizada, aunque no cuenta con un plan de capacitación.	2	2	2	6
		● Cuenta con evidencia de capacitación realizada solamente en temas ambientales.	2	1	2	5
		● No cuenta con evidencia de capacitación sobre primeros auxilios.	2	1	2	5

N° Criterio Norma RA	CRITERIO	NUDO CRITICO	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRITICOS			
			DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
		<ul style="list-style-type: none"> No demuestra haber brindado capacitación al personal sobre prevención ni manejo de incendios. 	2	1	2	5
		<ul style="list-style-type: none"> No demuestra haber instruido al personal en relación al manejo y cuidado de equipos de emergencias. 	2	1	2	5
E.3.3.	La Empresa ha implementado un sistema para la evaluación formal del desempeño de su personal.	<ul style="list-style-type: none"> No posee un mecanismo para realizar las evaluaciones periódicas del desempeño de su personal. 	2	2	2	6
E.5.1.	La Empresa cuenta con un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.	<ul style="list-style-type: none"> No tiene identificados factores de riesgo, ni accidentales, ni naturales. No ha elaborado un estudio sobre factores de riesgo, ni posee documentación al respecto. 	3	2	2	7
		<ul style="list-style-type: none"> No ha elaborado un estudio sobre factores de riesgo, ni posee documentación al respecto. 	3	2	2	7
E.5.2.	La Empresa posee los equipos, insumos, dispositivos & respaldos legales necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias.	<ul style="list-style-type: none"> No cuenta con Botiquines de Primeros Auxilios en ninguna de sus rutas. 	2	2	2	6
		<ul style="list-style-type: none"> No cuenta con extintores de incendios 	3	2	2	7

N° Criterio Norma RA	CRITERIO	NUDO CRITICO	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRITICOS			
			DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
		<p>en instalaciones y/o medios de transporte que posee o subcontrata.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No cuenta con ninguno de los seguros requeridos. ● No cuenta con un directorio para contactar a las entidades encargadas de responder ante posibles emergencias. ● Las embarcaciones utilizadas por la entidad NO cuentan con rótulos en los que indiquen su capacidad máxima. ● Las embarcaciones utilizadas no cuentan con chalecos salvavidas. ● Los animales de carga que se usan cuentan con buen equipo. Carecen de buena salud y de los seguros correspondientes. 				
			2	2	1	5
			2	2	2	6
			1	2	2	5
			1	2	2	5
			2	1	2	5
E.5.3.	La Empresa ha Implementado las medidas más adecuadas para divulgar entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción ante riesgos y emergencias.	<ul style="list-style-type: none"> ● No cuenta con planes de atención de emergencias y contingencias para ninguna de las situaciones de riesgo identificadas. 	2	2	1	5

N° Criterio Norma RA	CRITERIO	NUDO CRITICO	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRITICOS			
			DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
		<ul style="list-style-type: none"> ● No tiene identificados factores de riesgo, ni accidentales ni naturales por lo que no existen simulacros. 	2	2	2	6
		<ul style="list-style-type: none"> ● Las rutas de evacuación no están señaladas de ninguna forma. 	2	3	2	7
		<ul style="list-style-type: none"> ● Las indicaciones de seguridad preventiva no se exhiben en ninguna forma ni sitio. 	2	3	2	7
		<ul style="list-style-type: none"> ● Las salidas de emergencia no se encuentran señalizadas de ninguna forma y se encuentran obstaculizadas. 	2	2	2	6
		<ul style="list-style-type: none"> ● El personal no ha sido instruido para informar a los clientes acerca de las medidas de seguridad. 	2	3	2	5
		<ul style="list-style-type: none"> ● No cuenta con chalecos salvavidas o cinturones de seguridad, por ello no se práctica la recomendación de utilizarlos. 	2	1	1	4
		<ul style="list-style-type: none"> ● No utiliza rótulos preventivos para avisar a los clientes sobre peligros 	2	2	2	6

N° Criterio Norma RA	CRITERIO	NUDO CRITICO	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRITICOS			
			DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
		potenciales.				
E.5.4.	La Empresa implementa medidas de seguridad específicas en el área de cocina para la prevención de accidentes propios del área.	<ul style="list-style-type: none"> El personal no sigue medidas de seguridad para el manejo de elementos calientes y punzocortantes. 	2	3	2	7
		<ul style="list-style-type: none"> El personal de limpieza y cocina no está instruido acerca del uso adecuado de los agentes desinfectantes. 	2	3	2	7
E.5.6.	La Empresa planifica y toma medidas pertinentes para la prevención y control de plagas.	<ul style="list-style-type: none"> No existe un plan de prevención y control de plagas. 	1	2	2	5
		<ul style="list-style-type: none"> Los espacios entre la pared y el techo hacia el exterior se encuentran desprotegidos. 	2	2	1	5
E.6.1.	La Empresa ha diseñado y utiliza mecanismos de comunicación/publicidad necesarios para divulgar su marca y las características y beneficios de sus productos y/o servicios.	<ul style="list-style-type: none"> La Empresa no cuenta con un logotipo que le identifique y facilite su posicionamiento. 	2	2	2	6
		<ul style="list-style-type: none"> No cuenta con un plan de mercadeo. 	2	1	2	5

N° Criterio Norma RA	CRITERIO	NUDO CRITICO	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRITICOS			
			DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
		<ul style="list-style-type: none"> ● El personal de planta no utiliza distintivo con su nombre. ● No posee materiales promocionales cuya información refleje las características de sus productos/servicios. ● No posee página Web. ● Los materiales promocionales e informativos están escritos solo en un idioma. ● Los materiales promocionales e informativos incluyen solamente datos de contacto sin dirección Web. ● La Empresa no da a conocer su compromiso con la sostenibilidad. 	1	3	2	6
			2	2	2	6
			2	1	2	5
			2	2	2	6
			2	1	2	5
			2	2	2	6
E.6.2.	La Empresa ha diseñado las herramientas necesarias para asegurar que los intermediarios que venden o promueven sus	<ul style="list-style-type: none"> ● No posee materiales para ventas a través de intermediarios y participación en eventos promocionales. 	2	1	2	5

N° Criterio Norma RA	CRITERIO	NUDO CRITICO	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRITICOS			
			DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
	servicios lo hacen en forma fidedigna y en correcto conocimiento de las características y beneficios de los mismos.					
E.6.3.	La Empresa lleva un registro de sus clientes y desarrolla programas de comunicación y fidelización.	● Posee un registro escrito de la estadística del número de clientes atendidos que se realiza en períodos mayores a un mes.	1	2	2	5
		● No implementa ningún mecanismo de comunicación con clientes y usuarios.	2	2	1	5
E.7.1.	La Empresa implementa acciones concretas para el manejo seguro e higiénico de los alimentos.	● No se realiza análisis de la calidad del agua utilizada para consumo humano.	2	2	1	5
		● El agua y hielo utilizado en la preparación de alimentos y bebidas no es purificada ni clorada.	1	2	2	5
		● Todas las frutas y verduras utilizadas por la empresa son lavadas, mas no debidamente desinfectadas.	1	2	2	5
		● No existe un manual de procedimientos para asegurar el manejo higiénico de alimentos y del área de	2	3	2	7

N° Criterio Norma RA	CRITERIO	NUDO CRITICO	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRITICOS			
			DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
		<p>cocina.</p> <ul style="list-style-type: none"> Los productos de limpieza no son almacenados en lugares específicos separados de los alimentos. No utiliza medio alguno para evitar que se encuentre abierta al área de almacenaje de productos de limpieza. 	2	2	2	6
			2	2	2	6
E.7.2.	La empresa asegura que el personal a cargo de la manipulación y preparación de alimentos ha sido instruido en cuanto a las formas higiénicas y salubres para realizar sus labores.	<ul style="list-style-type: none"> No existe una instrucción formal al personal para el lavado de manos antes, durante y después de la manipulación de alimentos. No se prohíben actividades que puedan contaminar las áreas de manipulación y almacenamiento. 	2	3	2	7
			2	2	2	6
E.7.3.	La Empresa implementa acciones concretas para prevenir la Contaminación Cruzada de alimentos.	<ul style="list-style-type: none"> No cuenta con utensilios específicos para la preparación separada de alimentos. 	2	2	2	6
E.7.4.	La Empresa implementa acciones concretas para el aprovisionamiento y almacenamiento de insumos.	<ul style="list-style-type: none"> Eventualmente realiza monitoreo para verificar las características de los alimentos perecederos. 	1	3	2	6

N° Criterio Norma RA	CRITERIO	NUDO CRITICO	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRITICOS			
			DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
E.8.1.	La Empresa verifica que los productos o servicios de sus proveedores cumplen con los requisitos de calidad y sostenibilidad predeterminados.	<ul style="list-style-type: none"> No existen criterios definidos para la contratación de proveedores. 	1	2	2	5
		<ul style="list-style-type: none"> No se han documentado las condiciones de servicio que deben cumplir los proveedores. 	2	1	2	5
		<ul style="list-style-type: none"> No se realizan evaluaciones para el control de calidad de productos y servicios de proveedores. 	1	2	1	4
E.8.2.	La empresa asegura que sus proveedores han implementado acciones para el aseguramiento de la calidad.	<ul style="list-style-type: none"> No toma acciones para asegurar o promover que sus proveedores implementen un sistema para la gestión de la calidad. 	2	2	2	6
		<ul style="list-style-type: none"> No toma acciones para asegurar o promover que sus proveedores implementen un sistema de seguridad / emergencia y prevención de riesgos. 	2	1	2	5
		<ul style="list-style-type: none"> No toma acciones para asegurar o promover que sus proveedores implementen un sistema de seguridad / emergencia y prevención de riesgos. 	2	2	2	6

N° Criterio Norma RA	CRITERIO	NUDO CRITICO	PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRITICOS			
			DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
		<ul style="list-style-type: none"> No toma acciones para asegurar o promover que sus proveedores de servicios de alimentación implementen un programa de seguridad y manejo higiénico de alimentos. 				

b. Ámbito socio – cultural

Cuadro N° 29: Nudos críticos – ámbito socio cultural

N° Criterio	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
SC.1.2.	La empresa ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos.	✳ No posee tienda de recuerdos, y por esta razón no exhibe artesanía manufacturada localmente.	2	2	2	6
SC.1.3.	La Empresa apoya formalmente los proyectos de organizaciones que promueven el desarrollo local	✳ No informa a sus clientes sobre los productos o servicios que ofrecen entidades locales.	2	3	2	7
		✳ Se han hecho contribuciones para la ejecución de proyectos comunales, sin dejar registro.	1	2	2	5
SC.2.1.	La Empresa implementa prácticas laborales que cumplen con la legislación vigente de la materia, tanto a nivel nacional como internacional.	✳ No ha establecido contratos de trabajo con sus trabajadores.	1	2	2	5
		✳ No posee comprobantes del pago de sueldos y salarios.	2	3	3	8
		✳ No posee documentos que demuestren el pago del Sistema Nacional de Seguridad	3	3	3	9

N° Criterio	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
		Social. ✨ No cumple con el pago del salario mínimo. ✨ No cumple con la obligación del pago de Bonificaciones adicionales al salario. ✨ No cuenta con constancias de goce de vacaciones. ✨ No cumple con el pago del tiempo extraordinario laborado. ✨ No cuenta con un reglamento interno de trabajo.	3	3	3	9
SC.2.3.	La Empresa ha tomado medidas para asegurar que las condiciones laborales atiendan al bienestar físico y emocional de sus trabajadores.	✨ Las áreas de personal no cuentan con equipos y medidas de seguridad. ✨ En las áreas de personal existen servicios sanitarios generales para hombres y para mujeres, siendo factible establecer servicios separados. ✨ El personal de mantenimiento no cuenta	2	2	1	5
			1	2	2	5
			2	2	1	5

N° Criterio	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
		con los implementos de seguridad necesarios para el desempeño de sus funciones.				
SC.3.1.	La Empresa toma medidas concretas para asegurar el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales, sociales y económicas de su comunidad.	<p>✳ Capacita a su personal para poder transmitir a los visitantes normas de conducta, sin embargo el personal capacitado no es el de mayor contacto con el cliente.</p> <p>✳ No toma medidas para evitar comportamientos de perjuicio social.</p> <p>✳ No existe un procedimiento para evaluar el grado de satisfacción y los reclamos de la comunidad local, sobre las actividades promovidas a su favor.</p>	2	2	2	6
		✳ No toma medidas para evitar comportamientos de perjuicio social.	2	2	2	6
		✳ No existe un procedimiento para evaluar el grado de satisfacción y los reclamos de la comunidad local, sobre las actividades promovidas a su favor.	1	2	2	5
SC.4.1.	La Empresa adopta medidas para promover y divulgar el respeto y protección del Patrimonio Cultural tangible e intangible.	<p>✳ No posee ningún tipo de mecanismo o información sobre la historia, cultura y/o tradiciones de la región, para brindar a los clientes.</p> <p>✳ No capacita a su personal para que puedan transmitir información sobre los atractivos históricos y culturales que se encuentran o suceden en su región.</p>	2	2	2	6
		✳ No capacita a su personal para que puedan transmitir información sobre los atractivos históricos y culturales que se encuentran o suceden en su región.	2	2	1	5

N° Criterio	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL

c. **Ámbito ambiental**

Cuadro N° 30: Nudos críticos – ámbito ambiental

N° Criterio	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
A.1.1.	La Empresa cuenta con una política ambiental como complemento de su política empresarial sostenible.	✱ La política ambiental define acciones, solamente en una de las áreas descritas en el indicador	1	2	2	5
A.2.1.	La Empresa implementa acciones concretas para reducir los impactos ambientales que tienen influencia directa sobre el calentamiento global.	✱ No informa sobre el calentamiento global, sus implicaciones para la humanidad y las maneras de mitigar sus efectos.	2	2	1	5
A.3.1.	La Empresa realiza acciones de monitoreo y lleva un registro de su consumo de Agua.	✱ No cuenta con medidores para el consumo.	2	1	2	5
A.3.2.	La Empresa planifica y toma acciones concretas para hacer un uso sostenible del agua.	✱ No ha documentado un plan de acción para el ahorro y uso sostenible del factor agua.	2	2	2	6
		✱ No ha establecido metas para el	2	2	2	6

N° Criterio	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
		ahorro en su consumo. * No posee por escrito un plan de acción para el uso sostenible del Agua.	2	2	2	6
A.3.3.	Se utilizan dispositivos para el uso eficiente del agua.	* No utiliza dispositivos para reducir el consumo del agua.	1	3	2	6
A.3.4.	Las políticas y planes para el uso sostenible del agua se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.	* No ha ubicado rotulación ni información para promover el uso sostenible del Agua.	2	3	2	7
A.3.5.	La Empresa da mantenimiento adecuado a sus dispositivos e instalaciones conductoras y receptoras de Agua.	* La empresa no cuenta con registros del mantenimiento preventivo de los sistemas de agua.	1	2	2	5
A.3.6.	La Empresa implementa medidas para asegurar el uso sostenible de fuentes propias de agua.	* No ha tomado medidas para evitar que se realicen actividades potencialmente contaminantes cerca de las fuentes de abastecimiento de agua.	2	3	2	7
A.4.1.	La Empresa monitorea y lleva un registro de su consumo de Energía.	* No cuenta con medidores del consumo de energía.	2	1	2	5

N° Criterio	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
A.4.2.	La Empresa planifica y toma acciones concretas para el uso sostenible de la Energía.	<ul style="list-style-type: none"> ✱ No ha documentado su plan de acción para el ahorro y uso sostenible de la Energía. ✱ No ha establecido metas de consumo para ahorrar energía. ✱ No aplica medidas concretas para minimizar las pérdidas de calor y frío. ✱ No posee por escrito un plan de acción para el uso sostenible de energía. 	2	2	2	6
			2	2	2	6
			2	2	2	6
			2	2	2	6
A.4.4.	Se utilizan equipos y/o vehículos de alto rendimiento y eficiencia.	✱ El uso de equipos y/o vehículos energéticamente eficientes es altamente escaso.	1	3	2	6
A.4.5.	Las políticas y planes para el uso sostenible de la energía se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.	✱ No cuenta con rotulación e información para que los clientes y colaboradores participen de sus acciones de uso sostenible de la energía.	2	2	2	6
A.4.6.	La Empresa implementa un adecuado mantenimiento de dispositivos que consumen energía e instalaciones eléctricas.	✱ No existen registros del mantenimiento preventivo de los dispositivos y equipos que consumen energía y las instalaciones eléctricas	2	2	1	5

N° Criterio	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
A.5.2.	Se evita la alimentación artificial de animales silvestres.	* La empresa informa brevemente a los clientes sobre los impactos adversos provocados por alimentar animales silvestres.	1	3	2	6
A.7.1.	La Empresa apoya mediante acciones concretas en la conservación, administración y/o mantenimiento de algún área natural.	* No apoya de ninguna forma a las áreas naturales que visita con mayor frecuencia.	1	1	2	4
A.7.2.	La Empresa divulga y cumple las normas de conducta que deben aplicarse en áreas naturales que visita.	* Promueve la visita a reservas naturales, sin considerar formalmente la transmisión de las normas que deben observarse en las mismas.	2	2	2	6
A.9.1.	Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública ni el ambiente.	* Las aguas jabonosas y fecales no son dirigidas a pozos sépticos ni ningún otro sistema análogo.	3	3	2	8
		* No existe un programa de mantenimiento para estos sistemas. (pozos sépticos o sistema análogo)	2	3	2	7
A.9.1.	La Empresa ha instalado algún mecanismo para el tratamiento y reutilización de sus aguas residuales o servidas.	* No existe ningún sistema para el tratamiento de aguas residuales.	3	3	3	9

N° Criterio	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
A.9.3.	La empresa ha Implementado medidas para la adecuada canalización, uso y disposición de aguas pluviales.	* No se han tomado medidas para manejar y evacuar las aguas de lluvia evitando causar impactos negativos.	2	3	2	7
A.9.4.	Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes y olores fuertes.	* No existen medidas para controlar la emisión de gases u olores provenientes de la operación.	2	2	1	5
		* Evita hasta donde le es posible la compra de materiales tóxicos. Emplea algunos por ser inviable no hacerlo.	2	2	2	6
A.9.5.	No se contamina el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.	* No existen medidas para el manejo de los desechos tóxicos y/o contaminantes.	2	2	1	5
A.9.6.	La empresa utiliza productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes.	* Los productos ya sea cosméticos, de limpieza u otro similares no son biodegradables.	2	2	1	5
		* Consume solo en algunos casos productos de origen orgánico.	2	2	2	6
A.10.1.	La Empresa planifica y toma acciones concretas para reducir la cantidad de desechos sólidos generados por sus operaciones.	* No posee una política de compras ni responsable.	1	2	2	5
		* El personal no está capacitado para seleccionar insumos amigables con el	2	2	1	5

N° Criterio	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
		<p>ambiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✿ No compra empaques de grandes cantidades. ✿ No emplea envases y dispositivos reutilizables, rellenables o reciclables para sus productos. ✿ No utiliza papel reciclado en todos los casos posibles de su operación. 	2	2	2	6
			2	2	2	6
			2	2	2	6
A.10.2.	La Empresa ha documentado su plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos.	<ul style="list-style-type: none"> ✿ No ha documentado por escrito su plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos. 	2	3	2	7
A.10.3.	Se separan los desechos sólidos para su posterior reutilización, reciclaje o disposición final adecuada.	<ul style="list-style-type: none"> ✿ No se realiza separación formal de los desechos. ✿ No existe evidencia de si los recolectores de desechos que se utilizan han sido autorizados para esta labor. 	2	2	2	6
			1	2	2	5

N° Criterio	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
A.10.4.	Las políticas y planes para procurar el manejo sostenible de los desechos sólidos se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.	* No utiliza mecanismos de información específicos para alentar la participación en sus esfuerzos de separación y clasificación de los desechos.	2	2	1	5
A.10.5.	La empresa promueve el reciclado y reutilización de los desechos sólidos.	* No se realiza separación formal de los desechos.	1	2	2	5
A.10.6.	Cuando estos no existan en su localidad, la empresa apoya e incentiva la creación de programas de reciclaje.	* La empresa no apoya de ninguna manera la creación de programas de reciclado.	2	1	2	5
A.11.1.	Se realizan acciones concretas para fomentar la educación ambiental entre las comunidades cercanas, clientes, empleados y demás interesados.	* La empresa no realiza ningún tipo de actividades de educación ambiental ni otros temas relacionados.	2	2	2	6
		* El personal no ha sido capacitado ni instruido en temas relacionados con BPM (Existen políticas al respecto en la	2	2	2	6

N° Criterio	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
		empresa).				
A.11.2.	Se apoyan programas (comités, grupos, etc.) de educación ambiental existentes en la zona.	<ul style="list-style-type: none"> ✿ No participa en los programas de educación ambiental de su región por indicar que no existen (no apoya su creación). ✿ Se realizan campañas de limpieza con la comunidad, pero no se han mantenido reportes escritos de las mismas. 	2	1	2	5
			1	2	2	5
A.11.4.	Se informa y motiva a los visitantes a contribuir con los esfuerzos de conservación y uso racional de los recursos naturales.	<ul style="list-style-type: none"> ✿ No incentiva el apoyo de los clientes a sus esfuerzos de sostenibilidad. ✿ No invita a los clientes a participar y/o contribuir en programas de educación ambiental. 	2	2	2	6
			2	2	2	6

N° Criterio	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACION	TOTAL
A.12.1.	La empresa implementa mecanismos formales para verificar, promover y asegurar la aplicación de los principios ambientales de su política, en los servicios de sus proveedores.	<p>✱ No se ha documentado una política ambiental sobre la cual poder diseñar herramientas de evaluación de proveedores habituales.</p> <p>✱ No se ha documentado una política ambiental sobre la cual poder realizar evaluaciones.</p>	2	2	1	5
			2	2	1	5

2. Implementación de estrategias de intervención priorizadas

La implementación de estrategias de intervención está basada en la priorización de nudos críticos. Su selección considera aquellas estrategias que alcanzaron un valor de 5 a 7 puntos por ser las más factibles para implementar, promueven soluciones inmediatas, generan un efecto a corto plazo y están en la capacidad de ser ejecutadas por el técnico encargado en forma ágil sin mayor inversión.

En el caso de las estrategias que alcanzaron 8 y 9 puntos, a pesar del puntaje alcanzado no pudieron ser implementados dado que están fuera del alcance del técnico encargado puesto que se trata de situaciones económicas (salarios más beneficios de ley) y laborales (contratos permanentes) que la organización comunitaria no puede solventar dados los escasos ingresos económicos.

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

a. Ámbito Empresarial

Cuadro N° 31. Estrategias implementadas en el ámbito empresarial

N° Criterio	N° Indicador	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
E.1.1.	4	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Elaboración e implementación de un código de ética y conducta para todos los empleados en el cual se incluyan principios de conservación ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Normar la forma de comportamiento ante el visitante así como entre los miembros de la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Reunión con la comunidad. ⊕ Breve explicación de lo que es un código de ética, para que sirva, y que implica. ⊕ Realización de una lluvia de ideas para y optar por las normas más claras y acordes a la comunidad. ⊕ Se redactó el documento. ⊕ Se socializó con la comunidad el documento final. 	1
E.1.2.	1	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Definición de la condición filosófica del CTC estableciendo misión, visión y valores en rótulos o carteles. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Dar a conocer a los visitantes quienes son y hacia dónde va para fortalecer el sentido de pertenencia en todos los miembros de la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Reunión con la comunidad ⊕ Desarrollo del taller “Visión, misión”, para esto se trabajó con la metodología de Rainforest Alliance. ⊕ Se realizó un taller en la que se fue detallando las pautas propuestas en la presentación para cada caso. 	2-3

N° Criterio	N° Indicador	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
				<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Documentación de la información. ⊕ Socializar y dar a conocer el documento final. ⊕ Enmarcar en material de lona lo documentado. ⊕ Exponer en un sitio estratégico a la vista de los turistas el marco filosófico del establecimiento. 	
E.2.2.	1	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Creación de registros para el control de mantenimiento, reportes en áreas de operación y de mantenimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Monitorear en forma continua y sistemática las áreas de mantenimiento y operación, verificando el desempeño y los resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Se creó una ficha de control de mantenimiento basado en los modelos de herramientas propuestas por Rainforest Alliance y en las necesidades del CTC. ⊕ Socialización con el administrador y el personal de mantenimiento. ⊕ Capacitar en la utilización de la herramienta. ⊕ Aplicación de campo de la ficha de la herramienta elaborada junto con el personal de mantenimiento. 	4

N° Criterio	N° Indicador	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
	6	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Elaboración de un plan de mantenimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Monitorear en forma continua y sistemática el área de mantenimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Reunión con la comunidad. ⊕ Identificación de problemas y fallas de cada área y documentarlas. ⊕ Implementar un plan de mejoras para atacar dichas fallas. ⊕ Documentar los resultados. 	5-6
	2-3	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Elaboración de un registro sobre el consumo de insumos en las diferentes áreas del centro. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Monitorear en forma continua y sistemática el consumo de insumos y prevenir su mal uso o desabastecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Se creó una ficha de monitoreo de consumo de insumos operativos de limpieza y alimentos basado en los modelos de herramientas propuestas por Rainforest Alliance y a las necesidades del CTC. ⊕ Socialización con el administrador y el personal de mantenimiento, para el uso de la herramienta. ⊕ Se aplicó la ficha en una salida de campo junto con el personal de mantenimiento. 	7

N° Criterio	N° Indicador	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
	9	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Elaboración de una herramienta que registre la planificación llevada a cabo en el área de mantenimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Crear un ambiente limpio y con buen mantenimiento, generando eficiencia en el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Se creó una ficha de mantenimiento preventivo basado en los modelos de herramientas propuestas por Rainforest Alliance y a las necesidades del CTC. ⊕ Socialización con el administrador y el personal de mantenimiento, en el uso de la herramienta. ⊕ Aplicación de la ficha en una salida de campo junto con el personal de mantenimiento. 	8
E.2.3.	2	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Establecimiento o creación de mecanismos para analizar, dar seguimiento y solución a las opiniones emitidas por el visitante. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Tomar acciones correctivas para solventar los problemas identificados y mejorar de manera continua para garantizar la calidad de oferta de productos y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Se creó una ficha de recomendaciones y sugerencias basado en los modelos de herramientas propuestas por Rainforest Alliance y acordes a las necesidades del CTC. ⊕ Socialización con el administrador y la comunidad, para enseñarles a utilizar la herramienta. ⊕ Se aplicó la ficha aprovechando la presencia de un grupo de turistas que contrataron los servicios de la comunidad. 	9

N° Criterio	N° Indicador	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
				<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Se explicó la importancia de dar seguimiento a las recomendaciones sugeridas y mejorar las mismas. ⊕ Se llegó al acuerdo de analizar las sugerencias cada mes y dar seguimiento de aquellas que son repetitivas en algunas encuestas. 	
E.2.6.	2	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Diseño de paquetes turísticos en los que se incluya guiones turísticos detallando cada uno de sus atractivos. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Proporcionar al visitante una interpretación de calidad, asegurando que se ofrezcan los servicios, que se han detallado en el paquete. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Socialización con la comunidad. ⊕ Se elaboró un inventario los principales atractivos turísticos existentes en la zona. ⊕ Se definieron circuitos para ofertar a los turistas ⊕ Se implementó servicios dentro del tour ⊕ Se dio nombres a cada tour y excursión. ⊕ Se analizaron costos de uno de los paquetes propuestos. ⊕ Se realizó una guianza piloto sobre los tour establecidos. ⊕ Se realizó un bosquejo de guion para uno de los tour implementados. 	10 11

N° Criterio	N° Indicador	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
E.3.1.	1	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Creación de un manual de puestos detallando las funciones de cada área. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Integrar todas las características o conocimientos y destrezas que debe poseer una persona para ocupar determinado puesto asegurando que puedan realizar con propiedad las funciones que el cargo requiera. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Socialización de apertura con la comunidad y el técnico facilitador Patricio Yucta. ⊕ Se rediseño el organigrama estructural del CTC. ⊕ Se definieron nuevos puestos de trabajo y nuevo personal para cada uno de ellos. ⊕ Se definieron funciones para cada puesto, así como sus responsabilidades y aspectos generales. ⊕ Se documentó el manual. 	12
	2	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Implementación de una ficha para la selección de personal 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Tener información necesaria para la selección del talento humano que va a formar parte del personal del lodge. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Reunión con miembros de la comunidad. ⊕ Explicación sobre la ficha de selección de personal generada por Rainforest Alliance. ⊕ Restructuración de ficha acorde a las necesidades del lodge. ⊕ Socialización con toda la comunidad simulando un caso. 	13

N° Criterio	N° Indicador	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
	3	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Implementación de un manual de inducción organizado y estructurado para el nuevo trabajador de tal forma que las acciones de inducción no se dejan al azar o al criterio de una persona 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Agilitar la comprensión del puesto, integración al sitio de trabajo y poner en acción los procedimientos específicos, optimizar la intervención de otros trabajadores en la capacitación del nuevo personal. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Reunión con el gerente del lodge. ⊕ Explicación sobre manual de inducción generado. ⊕ Adecuar la ficha con información específica del lodge. ⊕ Socialización y explicación del manual al resto de la comunidad. 	14
	4	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Creación de expedientes que contengan el historial y documentos relevantes de cada trabajador 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Contar con la información necesaria y detallada, al momento de tomar decisiones de importancia para el centro, evitando olvido o distorsión de información y percepción sobre las habitaciones y destrezas de los trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Reunión con todos los miembros del lodge. ⊕ Entrevista con cada uno de los miembros, aplicando la ficha de información detallada. ⊕ Tomar fotografías para complementar el expediente. ⊕ Documentar por escrito los expedientes. 	15
E.3.2.	1	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Elaboración de un plan de capacitación en el que consten temas, duración requisitos entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Definir puntos débiles en los que se necesita capacitación, evitando de esta manera capacitaciones innecesarias. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Reunión con el gerente y encargados de cada área. ⊕ Redactar un documento en el que se incluya el diagnóstico de necesidades de capacitación. 	16 17

N° Criterio	N° Indicador	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
				<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Incluir en el plan temas de cada capacitación, acorde a lo que cada área necesita conocer y/o reforzar. ⊕ Documentar el plan. 	
E.3.3.	1	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Establecimiento de un formato para las evaluaciones de desempeño del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Documentar aptitudes y falencias de los trabajadores, para evitar problemas y mejorar la calidad del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Reunión ⊕ Diagnóstico de la forma de desempeño actual. ⊕ Explicar la ficha otorgada por Rainforest Alliance. ⊕ Adecuar la ficha de acuerdo a la necesidad de las áreas del centro. ⊕ Demostrar cómo utilizar la ficha con un voluntario. ⊕ Documentar la ficha. 	18
E.5.1	1	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Identificación de factores de riesgo no solo para el visitante sino para los trabajadores y miembros del centro. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Evitar accidentes de los empleados y visitantes, así como determinar los factores de riesgo que pueden afectar negativamente al centro. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Reunión en el patio central con la comunidad. ⊕ Visita a cada una de las instalaciones del lodge. ⊕ Identificación de factores de riesgos y anotarlos ⊕ Evidenciar con fotografías. ⊕ Generar un manual de riesgos incluyendo además de los factores de riesgo, las posibles soluciones para atacarlos. 	19
	2	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Identificación de factores de riesgos y lo más importante documentarlo. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Realizar cambios y modificaciones que reduzcan el efecto de riesgos reales y potenciales 		

N° Criterio	N° Indicador	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
				<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Organización de la información. ⊕ Socializar el manual de gestión de riesgos. 	
E.5.2.	1	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Dotación de un botiquín de primeros auxilios, ubicado en un lugar estratégico y de fácil acceso, en el que cuente medicamentos de venta libre y sin prescripción médica, la medicación contenida en este debe estar detallada en el botiquín como dosis, indicaciones, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Administrar una efectiva atención de emergencia, evitando que esta propenda a situaciones mayores. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Reunión con la comunidad. ⊕ Entrega de botiquín de primeros auxilios donado por Rainforest Alliance. ⊕ Dotar de medicamentos más usuales y que sean de venta libre. ⊕ Detallar los medicamentos que existen para contemplar un stock mínimo y sus debidas indicaciones. ⊕ Ubicar el botiquín en el área de alojamiento. ⊕ Señalizar el botiquín de forma adecuada para su fácil acceso. ⊕ Simular un caso de dolor de estómago y socializar con el lodge su pronta intervención. 	20
E.5.2.	5	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Implementación de extintores de incendios ubicados en 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Estar preparados ante una situación de incendio, saber cómo 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Gestionar al municipio de Cascales para que doten al 	21

N° Criterio	N° Indicador	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
		lugares estratégicos y visibles de cada una o bien en la mayoría de áreas del mismo, deben estar debidamente cargados y con la tarjeta de registro.	actuar y evitar sentirse vulnerables ante dicha situación.	<p>lodge de extintores de incendios, así como para que se les capacite para su correcto uso.</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊕ Verificar que estén cargados y con los sellos correspondientes. ⊕ Ubicar los extintores en las afueras de una de las cabañas matrimoniales, otro en las cabañas múltiples y el último en la cocina. ⊕ Colocar señalética para su fácil acceso. 	
	12	⊕ Elaboración de un directorio de contactos necesarios ante una emergencia	⊕ Actuar de manera rápida y efectiva ante una emergencia, conociendo a quien llamar evitando así pérdida de tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Reunión con el gerente del lodge. ⊕ Elaborar un directorio en caso de emergencias. ⊕ Verificar contactos. ⊕ Documentar el directorio y ubicarlo en un espacio de fácil visualización. 	22

N° Criterio	N° Indicador	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
E 5.3.	3	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Diseño de rutas de evacuación para colocarlas en las zonas más adecuadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Optimizar seguridad de las instalaciones y bienes del centro, pero también la de su personal y de sus clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Una vez identificados los factores de riesgo, realizar un pequeño simulacro para conocer el lugar de reunión en caso de accidentes. ⊕ Definir las rutas de evacuación hasta el lugar de reunión. ⊕ Elaborar un mapa de evacuación de acuerdo a las instalaciones del lodge. ⊕ Socializar el mapa con la comunidad y explicar cómo se deberá actuar. ⊕ Colocar los mapas de evacuación en cada una de las cabañas. 	23
	4	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Señalización de los sitios de peligro y riesgos potenciales mediante rótulos y letreros, 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Implementar señales de advertencia y precaución tanto para los clientes como para los empleados en los lugares más vulnerables y de peligro. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Reunión con la comunidad. ⊕ Identificar mediante una salida de campo por las instalaciones sitios donde existan riesgos para los visitantes y los miembros de la comunidad. ⊕ Elaborar señalética adecuada para dichos riesgos. 	24

N° Criterio	N° Indicador	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
				<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Ubicar los letreros elaborados. 	
	5	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Señalización de las salidas de emergencia mediante rótulos y letreros, 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Señalizar las salidas de emergencia para salvaguardar la vida de turistas y personal que labora en las instalaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Una vez realizadas las rutas de evacuación, se identificaron las salidas de emergencia en cada cabaña. ⊕ Ubicar los letreros de salidas de emergencias en los lugares identificados. 	25
	6	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Capacitación al personal, para que en el recorrido mencionen al visitante medidas de seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Tomar medidas de precaución y garantizar su seguridad de los turistas. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Socialización con los guías para que en su recorrido mencionen los sitios de peligro y que hacer en caso de emergencia. 	
E.5.4.	1	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Capacitación de todo el 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Lograr que el personal sepa la 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Reunión con la comunidad primordialmente con el área 	26

N° Criterio	N° Indicador	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
		personal sobre la utilización correcta de objetos corto punzantes.	correcta utilización de objetos corto punzantes para evitar cualquier tipo de accidentes.	<p>de alimentación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊕ Explicar la importancia que tiene este tema y de que se trata. ⊕ Dar paso a opiniones por parte de los miembros del lodge. ⊕ Dar a conocer reglas básicas sobre el manejo de objetos corto punzantes. ⊕ Generar un documento con todas estas indicaciones y entregar al lodge. 	
E.6.1.	1	⊕ Diseño y creación de un logotipo y eslogan propio del centro.	⊕ Personalizar al centro con una imagen propia para la futura comercialización.	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Informar la importancia de contar con un logotipo y eslogan que caractericen a la empresa. ⊕ Junto con CORTUS elaborar tanto el logo como el eslogan. ⊕ Presentar a los miembros del lodge. ⊕ Utilizar la marca en todo documento que se genere. 	27

N° Criterio	N° Indicador	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
	3	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Diseño e implementación de un carnet de identificación en el que se incluya nombre y cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Identificar a cada miembro del centro y así evitar confusión entre los visitantes. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Elaborar un modelo de carnet que identifique a la empresa. ⊕ Verificar la información obtenida de los expedientes ⊕ Elaborar los carnets de identificación y entregarlos. ⊕ Dar las respectivas indicaciones de portar el carnet. 	28
	4 6	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Proporcionar a la empresa material promocional en el que se incluya los servicios del centro, la información estará escrita en dos idiomas. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Dar a conocer al público en general y al visitante en particular y en su propio idioma los servicios que se ofertan con el propósito de incrementar el número de turistas. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Reunión con los miembros del lodge. ⊕ Lluvia de ideas y aportaciones sobre la información que se quiera tener en el material promocional. ⊕ Toma de fotografías de atractivos que se van a incorporar en el material promocional. ⊕ Realizar el material promocional, CORTUS se encargó del tríptico. ⊕ Presentar al lodge los productos finales. 	29

N° Criterio	N° Indicador	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
E.7.1	7	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Elaboración de un manual de procedimientos para el área de alimentación. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Asegurar una adecuada higiene en el área de alimentación y brindar al visitante un mejor servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Reunión con los miembros del lodge principalmente con el área de alimentación. ⊕ Indicar los puntos principales de cómo actuar, que poseer y como estar presentado al momento de realizar las actividades en la cocina. ⊕ Documentar lo establecido en 	30

N° Criterio	N° Indicador	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
				la reunión y socializarlo.	
	8	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Establecimiento de un espacio o ambiente destinado exclusivamente para los productos de limpieza. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Evitar que se genere contaminación cruzada en los alimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Buscar junto con la comunidad un lugar en el que se pueda ubicar los productos de limpieza. ⊕ Organizar una minga para limpiar el lugar destinado. ⊕ Reubicar los productos. ⊕ Colocar señalética en la bodega de limpieza. 	31
	9	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Proporción de seguridad en el área destinada para los productos de limpieza 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Evitar que personas no autorizadas especialmente niños tengan acceso a esta área ya que son productos de uso delicado. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Colocar seguridad en este caso candados con llaves, las mismas que deben estar en mano del personal de mantenimiento y de limpieza para evitar que se tenga acceso libre a este espacio. 	
E.7.2.	3	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Implementación de un instructivo para el correcto 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Evitar contaminación al momento de manipular los alimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Reunión con los miembros del lodge principalmente con el área de alimentación. 	32

N° Criterio	N° Indicador	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
		lavado de manos en el momento de la elaboración de alimentos.		<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Informar los puntos principales de cómo lavarse las manos antes de preparar cualquier alimento. ⊕ Documentar lo establecido en la reunión y socializarlo. 	
E.7.3.	2	⊕ Dotar al centro de utensilios en la cantidad necesaria para la elaboración de alimentos por separado.	⊕ Evitar que se genere contaminación cruzada en los alimentos.	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Explicar la importancia de tener utensilios separados para cada acción en la cocina. ⊕ Dotar al lodge de utensilios necesarios para evitar este problema. 	33
E.7.4.	1	⊕ Elaboración de una ficha de evaluación y monitoreo de alimentos perecederos	⊕ Evitar poner en riesgo tanto la calidad del producto como al visitante a consecuencia de brindar alimentos en estado de putrefacción.	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Se creó una ficha de evaluación y monitoreo de alimentos perecederos basado en los modelos de herramientas propuestas por Rainforest Alliance y a las necesidades de la comunidad. ⊕ Socialización con el administrador y el personal de mantenimiento, para 	34

N° Criterio	N° Indicador	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
				<p>enseñar a utilizar la herramienta.</p> <p>⊕ Se aplicó la ficha en una salida de campo junto con el personal de mantenimiento.</p>	
E.8.2.	1	<p>⊕ Establecimiento de políticas de adquisición basadas en criterios de buenas prácticas de turismo sostenible.</p>	<p>⊕ Contar con proveedores que posean y utilicen buenas prácticas de turismo sostenible.</p>	<p>⊕ Reunión con el administrador y el encargado de compras.</p> <p>⊕ Establecer criterios para escoger a los proveedores y sistematizarlos en un documento.</p> <p>⊕ Socializar el documento final con el lodge.</p>	35

b. Ámbito socio cultural

Cuadro N° 32. Estrategias implementadas en el ámbito socio cultural

N° Criter	N° In	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
SC.1.2.	3	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Definición de un área para mostrar las diferentes artesanías manufacturadas localmente. 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Comercializar las artesanías que elaboran en el centro dando a conocer sus materiales y técnicas de elaboración. 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Destinar en el lodge un área para mostrar y vender sus artesanías. 	36
SC.1.3.	1	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Creación de una cartelera comunitaria donde se publique la oferta de productos de comunidades aledañas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Fortalecer las relaciones comunitarias dando a conocer a los visitantes y personal del centro la oferta de productos de todo tipo de sus colindantes. 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Preparación de materiales que se utilizaron en la elaboración de la cartelera. ✦ Reunión con el personal del CTC. ✦ Elaborar la cartelera en forma participativa con la información más importante. ✦ Ubicar la cartelera en un espacio de fácil visualización para los visitantes y miembros del lodge. 	37
SC.2.1.	10	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Elaboración de un reglamento interno de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Dar a conocer las responsabilidades, deberes y derechos de los trabajadores que laboran en el centro. 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Reunión con el personal del CTC. ✦ Generar una lluvia de ideas que contemplen normas, 	38

N° Criter	N° In	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
				<p>restricciones, horarios y demás información que deba estar en el reglamento interno.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Documentar lo establecido en la reunión. ✦ Elaborar el reglamento interno oficial ✦ Socializar el documento final. 	
SC.3.1.	1	✦ Establecimiento de normativas de conducta, que deben seguir los visitantes.	✦ Instruir al visitante sobre las normas de respeto que deben tener hacia las comunidades indígenas.	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Reunión con la comunidad ✦ Aportaciones mediante una lluvia de ideas sobre la forma de comportamiento que esperan del visitante, así como también normas entre el personal del lodge. ✦ Documentar lo establecido en la reunión. ✦ Socializar el documento. 	39
	4	✦ Implementación en el código de conducta principios básicos sobre comportamientos de perjuicio social.			
SC.4.1.	1	✦ Creación de una cartelera comunitaria donde se publique información referente a la región	✦ Dar a conocer a los visitantes y al personal del centro información referente a la región.	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Preparación de materiales que se vayan a utilizar en la realización de la cartelera. ✦ Reunión con el personal del CTC. ✦ Elaborar la cartelera en forma participativa con la información más importante. 	40

N° Criter	N° In	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
				✦ Ubicar la cartelera en un espacio de fácil visualización para los visitantes y miembros del lodge.	

c. **Ámbito ambiental****Cuadro N° 33.** Estrategias implementadas en el ámbito ambiental

N° Criter	N° Índ	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
A.3.2	1 2 3	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Documentación de un plan de acción para el ahorro y uso sostenible del agua estableciendo metas para el ahorro en el consumo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Lograr el ahorro del consumo de agua en la empresa mediante una guía de aplicación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Reunión con la comunidad, exponer el tema, socializar, lluvia de ideas. ✿ Información de fuentes secundarias sobre el tema. ✿ Compilar el documento estableciendo metas para el ahorro en el consumo. ✿ Socializar con la comunidad el documento y aprobarlo. 	41
A.3.3	1	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Instalación en grifería de dispositivos para el uso eficiente del agua como perlizadores y aireadores. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Ahorrar agua en el caudal del flujo mediante el uso de dispositivos de ahorro de agua. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Revisión bibliográfica sobre estos dispositivos. ✿ Solicitar a la administración la compra de estos dispositivos ✿ Implementar estos dispositivos en las instalaciones de agua. 	42
A.3.4	1	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Implementación de señalética educativa sobre el tema de ahorro de agua para conocimiento de clientes, empleados y comunidad en general. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Concientizar a clientes, empleados y demás interesados sobre la importancia del ahorro de agua. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Del documento elaborado para el ahorro y uso sostenible del agua tomar la señalética establecida. ✿ Presentarla a la comunidad los diseños para su aprobación. 	43

N° Criter	N° Índ	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
				<ul style="list-style-type: none"> ✿ Imprimir la señalética escogida. ✿ Colocarla en los sitios adecuados en las instalaciones de la empresa. 	
A.4.2	1 2	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Documentación de un plan de acción para el ahorro y uso sostenible de la energía, estableciendo metas para el ahorro en el consumo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Disminuir el consumo de energía en la empresa mediante una guía de aplicación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Reunión con la comunidad, exponer el tema, socializar, lluvia de ideas. ✿ Información de fuentes secundarias sobre el tema. ✿ Compilar el documento estableciendo metas para el ahorro en el consumo. ✿ Socializar con la comunidad el documento y aprobarlo. 	44
A.4.4	1	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Establecimiento de criterios para la adquisición de equipos o vehículos, con mayor eficiencia energética para remplazar los actuales. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Ahorrar energía mediante el uso de equipos y vehículos adaptados con sistemas de bajo consumo energético. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Socializar con la comunidad los equipos o vehículos altamente eficientes sus ventajas y formas de contribución a la conservación del medio ambiente. ✿ Establecer una política de compras. 	45
A.5.2	2	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Concretar acciones claras para explicar a los clientes la política de no alimentar a los animales silvestres y los impactos que esta acción causaría. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Evitar impactos negativos sobre la fauna silvestre al cambiar sus formas naturales de alimentación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Definir con la comunidad la posición de la empresa en esta política y las acciones a ejecutar. ✿ Implementar acciones con los visitantes. ✿ Medir los resultados mediante un monitoreo en un lapso de 3 meses a partir de su implementación. 	
		<ul style="list-style-type: none"> ✿ Implementación de señalética 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Concienciar a clientes, 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Del documento elaborado para el 	

N° Criter	N° Índ	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
A.4.5.	1	educativa sobre el tema de ahorro de energía para conocimiento de clientes, empleados y demás interesados.	empleados y demás interesados sobre la importancia del ahorro de energía	<p>ahorro y uso sostenible de la energía tomar la señalética establecida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentarla a la comunidad el diseño para su aprobación y diseño. • Imprimir la señalética escogida. • Colocarla en los sitios adecuados en las instalaciones de la empresa. 	46
A.4.6.	1	<ul style="list-style-type: none"> • Redacción de un documento sobre el mantenimiento de paneles solares. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar un mantenimiento adecuado a los paneles solares. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de los paneles solares para conocer su estado actual • Elaboración del documento • Socialización del documento elaborado. 	47
A.7.2.	1	<ul style="list-style-type: none"> • Socializar las normas al visitar reservas naturales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer normas claras de conducta para evitar cualquier tipo de inconveniente al momento de la visita de áreas naturales protegidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Normar las visitas a reservas naturales. • Designar a los guías la explicación de estas normas para los visitantes. 	45
A.9.1.	1	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción de pozos sépticos para aguas negras y grises. 	<ul style="list-style-type: none"> • Separar las aguas jabonosas y fecales para evitar su desfogue directamente al suelo. 	<ul style="list-style-type: none"> • A partir de los estudios técnicos que posee la comunidad sobre los pozos sépticos y planos correspondientes, se ejecutó la obra definiendo una agenda con la administración. • Revisar la construcción de estos pozos en los plazos establecidos. 	48

N° Criter	N° Índ	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
	2	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Elaboración de un programa de mantenimiento para pozos sépticos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Tener conocimiento sobre el mantenimiento y medidas a tomar durante y después de la construcción de pozos sépticos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Documentar la información sobre el mantenimiento de este tipo de sistemas aportando ideas tomadas de los manuales de RA. ✿ Socializar con el encargado del mantenimiento de este sistema. 	49
A.9.2.	1	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Implementación de un sistema de tratamiento acorde a la realidad de la empresa para sus aguas residuales. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Evitar contaminación generada por aguas residuales. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Se implementaron una secuencia de 3 piscinas de tratamiento de aguas con plantas purificadoras en cada pozo séptico. ✿ Elaborar un documento para el mantenimiento de estas piscinas. ✿ Socializar con el encargado de mantenimiento el manual. 	50
A.9.3.	1	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Realización de canales en todas las instalaciones de la empresa especialmente en la caminería. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Evitar los impactos negativos de las aguas lluvias. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Socialización con la comunidad sobre el tema de las aguas lluvias y sus efectos adversos. ✿ Plantear soluciones y convocar a una minga general. ✿ En la minga realizar los canales en las instalaciones de la empresa. ✿ Al encargado de mantenimiento solicitar que mensualmente preste sus servicios a estos canales. 	51

N° Criter	N° Índ	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
A.9.4.	2	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Establecimiento de una política de empresa para evitar la compra de materiales tóxicos, en casos de ser inviable establecer criterios para escoger el menos contaminante. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Evitar fuentes de contaminación y la presencia de de materiales peligrosos tanto para el visitante como para los miembros de la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Socializar con la comunidad efectos nocivos del uso de productos tóxicos para el ambiente y las personas promoviendo a la vez alternativas para el reemplazo de estos productos. ✿ Establecer una política de compra para el no uso de estos productos y en caso necesario escoger el menos contaminante. ✿ Instruir al encargado de compras con esta política. 	45
A.9.6.	2	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Definición de políticas de compras para la adquisición de productos orgánicos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Contar con políticas de compras referentes a productos orgánicos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Explicar a la comunidad sobre los beneficios de consumir productos orgánicos y el efecto que causa en los turistas el asegurarles una alimentación sana. ✿ Establecer los criterios dentro de la política de compras. 	45
A.10.1.	3	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Adquisición de productos por empaques y menos embalados. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Evitar contaminación por abundancia de plásticos y otros envases. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Explicar los beneficios ambientales y económicos de comprar al por mayor los productos. 	45












N° Criter	N° Índ	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
				<ul style="list-style-type: none"> ✿ Establecer una política adquisiciones de productos al por mayor y menor embalados. . 	
	4	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Reutilización en lo posible de envases u otros dispositivos 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Ser amigables con el ambiente y procurar su conservación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Socializar con la comunidad el tema de reutilización de envases u otros dispositivos, la manera segura de hacerlo y cuales envases se pueden reutilizar. 	45
	5	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Utilización de papel reciclado en la impresión de documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Reutilización del papel en impresiones u otras necesidades. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Explicar los beneficios de utilizar papel reciclado. ✿ Imprimir en este papel volantes promocionales de la empresa. ✿ Traducir la información en otro idioma (inglés). 	52
					53
A.10.2.	1	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Documentación por escrito del plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Conocer acerca del manejo de desechos sólidos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Reunión con la comunidad, exponer el tema, socializar, lluvia de ideas. ✿ Información de fuentes secundarias sobre el tema. ✿ Compilar el documento estableciendo metas para el manejo sostenible de los desechos sólidos. ✿ Socializar con la comunidad el documento y aprobarlo. 	54

N° Criter	N° Índ	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
A.10.3.	1	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Implementación de un sistema formal de separación de desechos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Clasificar y separar los desechos desde la fuente de generación, aprovechando la oportunidad de involucrar a sus clientes y colaboradores en los esfuerzos de sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Charla con la comunidad sobre la importancia de separar desechos, mínimo en dos tipos orgánicos e inorgánicos. ✿ Implementar dos sistemas diferentes para el manejo de desechos orgánicos e inorgánicos. ✿ Para los desechos orgánicos, fomentar la construcción de una compostera con los miembros del CTC. ✿ Establecer un documento que indique los puntos básicos del mantenimiento de la compostera. 	<p>55</p> <p>56</p>
A.11.1.	3	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Desarrollo de una capacitación integral al personal sobre Buenas Prácticas Ambientales 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Concientizar a los empleados y demás interesados sobre la importancia de implementar Buenas Prácticas Ambientales 	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Reunión con la comunidad ✿ Presentación del taller y los facilitadores Patricio Yucta, Thor y Jéssica Badillo. ✿ Capacitación sobre temas ambientales. ✿ Evaluación del taller. 	

3. Identificación y desarrollo de estrategias de factores claves de éxito

a. Identificación

Cuadro N° 34: Factores claves de éxito

N° FACTOR	FACTOR CLAVE DE ÉXITO
1	 La comunidad está bien organizada y tiene un alto nivel de colaboración.
2	 Ser un Centro de Turismo Comunitario legalmente constituido y en operación.
3	 Reciben capacitaciones constantes en temas de interés para la comunidad y con relación a la actividad turística.
4	 Apoyo económico y social de instituciones públicas y privadas.
5	 No existe competencia cercana al sector.
6	 Factor humano con calidez, amabilidad, simpatía, cordialidad.
7	 Apertura de la gente para que se desarrolle la actividad turística.
8	 Proyecto netamente comunitario.
9	 Posee un ambiente de tranquilidad y relajación propicio para relajarse y descansar.
10	 Fácil acceso a la comunidad por vía terrestre.
11	 Gestión de proyectos en pro de la conservación del medio ambiente.

b. Definición de estrategias

Cuadro N° 35. Definición de estrategias

N°	FACTORES CLAVES DE ÉXITO	ESTRATEGIA PARA MANTENER LOS FACTORES CLAVES DE ÉXITO	RESPONSABLES
1	<p>☐ La comunidad está bien organizada y tiene un alto nivel de colaboración.</p>	<p>☐ Fomentar al personal los beneficios del turismo, no solo económico sino de conservación.</p>	Comunidad “Shayari”
2	<p>☐ Ser un CTC legalmente constituido y en operación.</p>	<p>☐ Mantener actualizados sus documentos para la operación en las entidades correspondientes como: MINTUR, MIESS y GAD Cantonal.</p>	Administración
3	<p>☐ Reciben capacitaciones en temas de interés para la comunidad y con relación a la actividad turística.</p>	<p>☐ Gestionar por medio de la administración capacitaciones constantes dirigidas a todo el personal.</p>	Administrador de la comunidad
4	<p>☐ Apoyo económico y social de instituciones públicas y privadas.</p>	<p>☐ Convenios que se llevan a cabo con las diferentes instituciones evidenciando los resultados positivos de las intervenciones.</p>	Comunidad “Shayari” Administración Instituciones
5	<p>☐ No existe competencia cercana al sector.</p>	<p>☐ Proporcionar servicios de calidad para beneficiarse del sistema boca-oído como estrategia comercial.</p>	Comunidad “Shayari”
6	<p>☐ Factor humano con calidez, amabilidad, simpatía, cordialidad.</p>	<p>☐ Capacitar al personal en servicio de calidad y realizar talleres de revitalización cultural.</p>	Administración Instituciones públicas y privadas.
7	<p>☐ Apertura de la gente para que se</p>	<p>☐ Demostrar a la</p>	Administración

N°	FACTORES CLAVES DE ÉXITO	ESTRATEGIA PARA MANTENER LOS FACTORES CLAVES DE ÉXITO	RESPONSABLES
	desarrolle la actividad turística.	comunidad el valor del turismo sostenible y los beneficios que esta actividad genera.	
8	<input type="checkbox"/> Proyecto netamente comunitario.	<input type="checkbox"/> Establecimiento de un convenio con la comunidad para que el proyecto sea intransferible.	Comunidad “Shayari”
9	<input type="checkbox"/> Posee un ambiente de tranquilidad y relajación propicio para relajarse y descansar.	<input type="checkbox"/> Mantener el espacio, libre de intervención humana y evitar acciones que causan malestar en el medio.	Comunidad “Shayari”
10	<input type="checkbox"/> Fácil acceso a la comunidad por vía terrestre	<input type="checkbox"/> Gestionar ante el Municipio de Cascales el mantenimiento de carreteras y vías de acceso.	Administración.

4. Estrategias complementarias

A continuación se detallan estrategias complementarias que se realizaron en el establecimiento, las cuales no provienen de nudos críticos identificados sino que responden a una serie de documentos que el establecimiento necesitaba presentar previa a su verificación. La implementación de estas acciones ayudó a elevar la calidad del servicio y su potencia evaluación.

Cuadro N° 36: Estrategias complementarias

N°	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
1	Dotación de un plan de seguridad acorde a las necesidades del lodge	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Prevenir cualquier tipo de accidentes que se puedan ocasionar en el lodge tanto de los clientes como del personal 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Una vez identificados los sitios de riesgos, se procedió a realizar una reunión con la comunidad en donde fueron aportando ideas de cómo prevenir un accidente. ⊕ Se dio un taller de elaboración del plan de seguridad y contingencia. ⊕ Se redactó y socializó el documento. 	57
2	Implementación de políticas empresariales y socio culturales para el lodge.	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Conocer las reglas que se deben seguir dentro del CTC tanto por el cliente como por el personal 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Reunión con la comunidad. ⊕ Lluvia de ideas acerca de las políticas con las que debe contar la empresa. ⊕ Redacción y socialización del documento final. 	58
3	Creación de un programa de incentivos para el personal del lodge	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Premiar el buen desempeño de los trabajadores e incentivar a que se sigan superando. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Reunión con la comunidad. ⊕ Lluvia de ideas de incentivos reales que se puedan dar a los trabajadores. ⊕ Delimitar dichos incentivos. ⊕ Redacción y socialización del documento final. 	59
4	Implementación de señalética en las instalaciones del lodge.	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Facilitar el acceso para evitar la confusión de áreas por parte de los clientes del CTC. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Elaborar un modelo de letreros de señalética para las instalaciones. ⊕ Aprobación de la señalética. ⊕ Colocación de los letreros en las instalaciones del lodge mediante una salida de campo. 	60

C. EVALUAR LA CALIDAD DEL PRODUCTO TURÍSTICO EN FUNCIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE IMPLEMENTADAS

Ámbitos											
Empresarial				Socio-Cultural				Ambiental			
Resultados				Resultados				Resultados			
Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica
56	18	30	10	21	2	13	6	52	12	34	2
Calificación		Porcentaje		Calificación		Porcentaje		Calificación		Porcentaje	
65		62,50%		22		61,11%		58		59,18%	
Resultado General											
Cumple		Cumple Parcial		No Cumple		No Aplica		Calificación		Porcentaje	
129		32		77		18		145		60,93%	

Gráfico N° 11: Evaluación final “SHAYARI”

Una vez aplicadas las estrategias propuestas y terminado el proceso de la tercera verificación en base a la Norma Técnica de buenas prácticas de turismo sostenible por parte de Rainforest Alliance, “Shayari” obtuvo los siguientes resultados:

En el ámbito ambiental de los 99 parámetros aplicados 52 cumple, 12 cumple parcialmente, 34 no cumple y 2 no aplica, obteniendo de esta manera una calificación de 58 puntos equivalente al 59,18%.

En el ámbito socio-cultural de los 42 parámetros evaluados 21 cumple, 2 cumple parcialmente, 13 no cumple y 6 no aplica, obteniendo de esta manera una calificación de 22 puntos equivalente al 61,11%.

En el ámbito económico de 113 parámetros establecidos 56 cumple, 18 cumple parcialmente, 30 no cumplen y 10 no aplica debido a que el centro no cuenta con herramientas, obteniendo una calificación de 65 puntos equivalente al 62,50%.

Finalmente el Centro de turismo comunitario “SHAYARI” obtuvo un total de 145 puntos que equivale al 60,93% sobre 100% lo que significa que está apto para recibir el sello de calidad.

1. Análisis comparativo entre las tres verificaciones

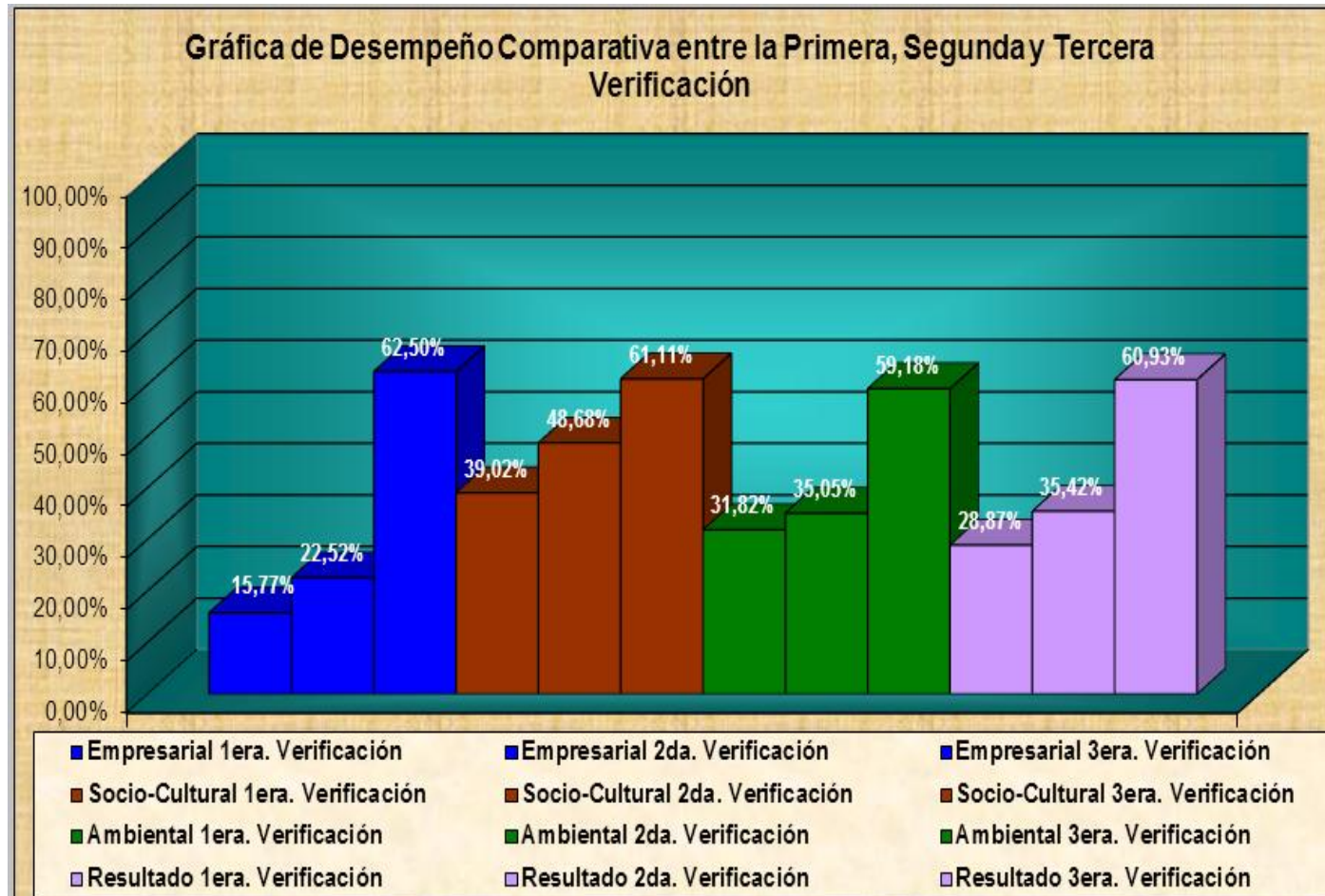


Gráfico N°12: Gráfico de desempeño comparativo entre la primera, segunda y tercera verificación

Como se puede observar en el gráfico N° 12 el desempeño logrado en el CTC Shayari es el siguiente:

En el ámbito empresarial en su primera verificación obtuvo una calificación en porcentaje de 15,77%, en la segunda verificación un total de 22,52% y finalmente una calificación de 62,50% en la tercera verificación, obteniendo un 39,98%, de incremento en la evaluación lo cual corresponde a 40 puntos.

En el ámbito socio-cultural en su primera verificación obtuvo una calificación en porcentaje de 39,02%, en la segunda verificación un total de 48,68% y finalmente una calificación de 61,11% en la tercera verificación, lo cual evidencia un incremento de 12,43%, correspondiente a 3,5 puntos.

En el ámbito ambiental en su primera verificación obtuvo una calificación en porcentaje de 31,82%, en la segunda verificación un total de 35,05% y finalmente una calificación de 59,18% en la tercera verificación, evidenciando un aporte de 24,13%, correspondiente a 24 puntos.

En la evaluación global en su primera verificación tuvo una calificación en porcentaje de 28,87%, en la segunda verificación un total de 35,42% y finalmente una calificación de 60,93% en la tercera verificación, reflejando un aporte de 32,06% correspondiente a 67,5 puntos.

VI. CONCLUSIONES

- A.** El centro de turismo comunitario Shayari ha tenido una evolución progresiva en el aspecto turístico, desde sus inicios su carta de presentación ha sido la unión y participación de la comunidad pese a tener ingresos muy bajos por concepto de turismo actualmente están en procesos de capacitación, mejoramiento de su gestión administrativa y asistencia técnica con ayuda de entidades como Rainforest Alliance.

- B.** El diagnóstico del establecimiento identificó un sinnúmero de problemas o deficiencias en la comunidad, las principales se centran en los pocos ingresos económicos que por concepto de turismo perciben, esto lleva a pensar que existe un problema de difusión, mismo que el técnico encargado dará soluciones inmediatas.

- C.** La implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en el centro de turismo comunitario Shayari, fue una experiencia dinamizadora donde la buena voluntad del factor humano y su colaboración facilitaron el proceso de asimilación de los estándares de calidad de la norma RA

- D.** El aporte técnico investigativo de este trabajo representado en una metodología novedosa y una herramienta de priorización de nudos críticos justificada en su creación por la cantidad de problemas identificados por la norma técnica de Rainforest Alliance, fue un factor relevante en la priorización de acciones a ser implementadas para alcanzar un mejor desempeño en el establecimiento.

- E.** La aplicación de la herramienta de verificación de Rainforest Alliance del año 2010 para el centro de turismo comunitario Shayari evidencia un incremento positivo de 25,51% con respecto a la segunda verificación, quedando así demostrado el éxito de un proceso de implementación de buenas prácticas sostenibles, en el cual el factor humano, técnico y administrativo realizaron acciones conjuntas para alcanzar el sello de verificación de Rainforest Alliance y sus correspondientes.

VII. RECOMENDACIONES

- A.** Documentar la historia del centro de turismo Shayari bajo una cronología de todos sus momentos importantes con la finalidad de reforzar los lazos de colaboración y espíritu de cuerpo de la comunidad.

- B.** Se recomienda el involucramiento de los diversos actores de la actividad turística de Shayari mediante un proceso participativo, dinamizador y consensuado que busque soluciones factibles a los principales problemas encontrados.

- C.** Dar continuidad a los procesos de gestión, administración y asistencia técnica en estrecha vinculación con las diferentes entidades que los apoyan, para evitar pérdida de información y mantener una gestión adecuada, eficaz y eficiente.

- D.** El incremento mostrado en la calificación final, no implica la conclusión del proceso, al contrario es un incentivo y premio a su decidida participación, por esta razón se recomienda dar continuidad y monitorear las acciones implementadas para alcanzar el sello de certificación.

- E.** Llevar un monitoreo continuo de todas las herramientas, fichas, planes y capacitaciones diseñadas, bajo la dirección del administrador del centro de turismo comunitario con la finalidad de establecer procesos continuos de mejoramiento de calidad.

RESUMEN

El presente proyecto de tesis plantea la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en la comunidad de “Shayari”, parroquia el Dorado de Cascales, cantón Cascales, provincia de Sucumbíos. Evaluando las condiciones actuales del CTC en los ámbitos ambiental, socio-cultural y económico; con una metodología adaptada se priorizaron nudos críticos identificados; finalmente se evaluó mediante la herramienta técnica MASTER. Como resultado se destaca una buena participación en su emprendimiento por parte de sus miembros y la alta biodiversidad que posee. Se implementaron las estrategias que resultaron en la priorización de los nudos críticos dentro del rango de 5-7 ya que pueden implementarse en un corto plazo, con una inversión menor y puede replicarse en la comunidad incidiendo en su calificación, como son: planes para el manejo de agua, energía y desechos, capacitaciones y herramientas de gestión y operación. Implementadas las estrategias, un equipo externo de Rainforest Alliance monitoreo y evaluó el proceso, obteniendo una calificación de 60,93% en el cual se evidencia un incremento del 32,06%, demostrando que el proceso es viable lo cual permitió al CTC la obtención y uso del sello de verificación de Buenas Prácticas de Gestión para el Turismo Sostenible de Rainforest Alliance. Se recomienda dar continuidad a los procesos de gestión, administración y asistencia técnica implementados involucrando los diversos actores de la actividad turística de Shayari evaluando constantemente el aporte a la calidad de vida de la comunidad.

SUMMARY

This research proposes the implementation of good tourist sustainable practice in the community of Shayari, El Dorado de Cascales area, in Cascales -province of Sucumbíos. This research started by evaluating the community's current conditions concerning environmental, socio cultural and economical aspects. The methodology was adapted and some strategies were prioritized according to the critical nodes determined in the study; finally, the results were evaluated according to the MASTER technical tool. As a result it was outstanding that there was good community participation in their entrepreneurship, and that they possess a very important biodiversity in that place. Some strategies were implemented and they showed the prioritization of the critical nodes within a range of 5-7 since they can be implemented at short term, with low investment and intervening in its qualification. These strategies had to do with some mechanisms to manage water, energy, and waste; training and design; mapping and geo-reference of the lodge paths. Once the strategies were implemented, an external team from Rainforest Alliance monitored and evaluated the process getting the scores of 60,93% which evidences a raise of 32,1% is evidenced demonstrating that direct intervention in the community is beneficial for getting the verification seal granted by Rainforest Alliance for good tourist sustainable practice. It is recommended that they continue working with the implemented processes involving the different community actors from Shayari and that they constantly evaluate the support it gives to its inhabitants' quality of life.

VIII. BIBLIOGRAFIA

1. CÁRDENAS, F.1984. “Comercialización del Turismo”. Editorial Trillas, México.
2. CRUZ D. “Diagnóstico Shayari” 2010.
3. MARTÍNEZ, E. 2006. “Diagnóstico situacional”. Consultado 11 de Mayo del 2011.
Disponible en www.slideshare.net/kheiron/diagnostico-situacional.
4. MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE “RAIN FOREST ALLIANCE” 2005
5. NOBOA, P. 2008 “Metodologías Participativas del Aprendizaje Manual del Facilitador”. Riobamba (Ecuador). 18pp.
6. NOBOA, P. 2008 Manual de Facilitación y Capacitación para el Desarrollo del Turismo Sostenible.
7. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO. 1999, “Investigaciones Turísticas-Turismo receptivo”. 6pp.
8. TIERRA, P. 2007. “Texto Básico de Planificación Territorial”. Riobamba (Ecuador). 42-44pp.
9. YUCTA. P, “Modulo de Introducción al Ecoturismo, Compilación Ministerio de Turismo, Regional Sierra Centro”, Pág. 2,3

IX. ANEXOS

Anexo N° 1: Código de ética

CODIGO DE ETICA

Sin ser las únicas, se establece como normas de ética para los prestadores/as de servicios, los proveedores/as de bienes y para los habitantes de la Comunidad Shayari:

1. Cumplir con los estándares de calidad ofertados y las normativas sobre turismo comunitario.
2. Brindar todo el apoyo al turista o visitante con responsabilidad y calidad en cada uno de los productos o servicios ofertados.
3. Dar un trato responsable, respetuoso, igual y equitativo a los/as turistas o visitantes.
4. Ningún miembro del centro delegará su servicio o responsabilidad a personas sin experiencia. De haber necesidad de un servicio por personas no capacitadas, se pondrá en conocimiento previo de la Administración para su aprobación, siempre que la persona reúna un mínimo de conocimientos.
5. Es obligación del personal del Centro Kichwa Shayari revisar en forma permanente el buen funcionamiento de los servicios básicos de agua, luz, baterías higiénicas, entre otros.
6. Los problemas personales del personal del centro no han de interferir en su relación con el huésped o visitante.
7. Cuidar la imagen pública de la comunidad y del Centro Kichwa Shayari, especialmente en la presentación, higiene y salud.
8. Proponer y motivar a los visitantes que participen en las actividades de la familia; por ejemplo: recoger frutos, cocinar, trabajar en artesanías, entre otras.
9. No excederse en la capacidad de recepción de visitas. Contar con agua hervida o purificada en todo el establecimiento.
10. Cumplir con el producto que ofrece el Centro Kichwa Shayari y este sea de convivencia comunitaria entre el turista o visitante y las familias responsables.

11. Está prohibido el trato personal e íntimo con los turistas o visitantes. Cualquier insinuación sexual será denunciada inmediatamente a la administración.
12. Está prohibido a los Guías Comunitarios insinuarse o dejarse seducir en temas de sexualidad con los/as turistas y visitantes, antes o después de su visita a la Comunidad.
13. Se prohíbe el alquiler de alojamientos a parejas que demuestren o se intuya que se quiere utilizar como casa de cita o moteles.
14. Si se presume que las personas hacen uso de las instalaciones turísticas comunitarias en el tráfico ilegal de personas o de bienes, o en la prostitución de niños, niñas y adolescentes, se denunciará inmediatamente a las autoridades correspondientes, facilitándoles el ingreso para la verificación de estas conductas.
15. Ninguna familia podrá inducir al turista o visitante a entregar bienes o valores sobre lo convenido con la administración.
16. La oferta turística no contendrá elementos que induzcan a la compasión ni a la compraventa de pobreza. Las familias en este sentido cuidarán especialmente que sus niños/as no mendiguen ni asuman actitudes humillantes.
17. El Centro Kichwa Shayari promoverá que el Comité pro-mejoras de Pastaza incluya en su normativa interna el respeto de todos sus habitantes a los derechos de los turistas y visitantes, así como a brindarles la debida seguridad en su visita.
18. El Centro Kichwa Shayari dará a conocer a cada turista o visitante las normas básicas de conducta que debe asumir en respeto de los derechos de la Comunidad y sus habitantes.

Anexo 2: Misión, visión y principios

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

MISIÓN

Somos una Comunidad de Turismo Comunitario (CTC) que trabajamos organizados para brindar servicios de calidad a los visitantes nacionales e internacionales con personal permanente capacitados, mediante un manejo adecuado de la biodiversidad de la zona, logrando el Sumak Kausay en nuestra comunidad.

VISIÓN

En el 2013, Shayari es el mejor centro de turismo comunitario de la región amazónica que brinda servicios de calidad al turista nacional e internacional impulsando la conservación del bosque húmedo tropical y la cultura Kichwa, beneficiando a la comunidad para mejorar la calidad de vida.

PRINCIPIOS

- Conservar el bosque, la fauna
- Recuperar nuestra cultura
- Trabajar para que no se pierdan los animales
- No contaminar el río
- Generar fuentes de trabajo
- Promover el bienestar de nuestros hijos
- Mejorar nuestra calidad de vida

Anexo 3: Gráfico de instalación de misión y visión



Anexo 5: Plan de mantenimiento.**MANTENIMIENTO****REPORTES**

Los reportes del mantenimiento que se ha dado se encuentran en la ficha que se ha generado para registrar el mantenimiento de las instalaciones de la comunidad.

FALLAS

Las fallas encontradas fueron:

- Basureros en mal estado
- No existen extintores
- Cabañas en construcción
- Basura orgánica desechos de comida acumulada
- Batería de panel solar descargada.
- Horno de cocina dañada
- Licuadora dañada

CORRECCIONES

- Se ha gestionado con diferentes entidades y se ha logrado obtener basureros para que separe desechos orgánicos e inorgánicos.
- De igual manera se ha logrado que se done 4 extintores los cuales se han ubicado en la cocina, las habitaciones y en el comedor, verificados ya la fecha de caducidad.
- Se ha logrado culminar con la construcción de las cabañas, mismas que ya pueden ser ocupadas por los turistas.

- Se ha logrado la construcción de una compostera debidamente ubicada en la cual se depositan los desechos orgánicos producidos tanto en la cocina como en las otras instalaciones.
- En este mes en curso (Agosto) se va a comprar una nueva batería para sustituir la descargada para el panel solar.
- Se van a comprar los materiales e instrumentos necesarios para el arreglo del horno de cocina.
- Se va a hacer la compra del motor de la licuadora para cambiar en la actual que tiene fallas.

Anexo 6: Plan de mejoras

PLAN DE MEJORAS

La excelencia de una empresa o una institución se define por su capacidad de mejorar de manera continua en todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. Apoyarse en las fortalezas para superar las debilidades es, sin duda, la mejor opción de cambio.

La planificación y ejecución de su estrategia de mejoramiento es el principal modo de conseguir un avance cualitativo en el servicio que la empresa presta a la sociedad, para ello se requiere realizar un diagnóstico de la situación en la que se encuentra (autoevaluación), luego del cual, es factible determinar las acciones que deben seguirse para que el destinatario de los servicios perciba, de forma significativa, la mejora implementada.

El proceso de autoevaluación no es un fin en sí mismo, sino un medio para promover e implementar procesos de mejoramiento y aseguramiento de la calidad. El mejoramiento se produce cuando la empresa aprende de sí mismo, y de otros, es decir, cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno en el que se desarrolla y el conjunto de fortalezas y debilidades que lo determinan.

El plan de mejoras es un instrumento que permite identificar y jerarquizar las acciones factibles para subsanar las principales debilidades. Además, se constituye en el insumo básico para construir el plan de acción o plan operativo.

La implementación de este plan requiere el respaldo y el compromiso de todos los Trabajadores en este caso de la comunidad. Dicho plan, además de servir de guía para la organización de los aspectos a mejorar, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar.

OBJETIVOS

- Asegurar la calidad de la comunidad.
- Diseñar las acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en la comunidad.
- Definir las acciones que contribuyan a mantener y potenciar las fortalezas observadas
- Definir un sistema de seguimiento y control de las acciones generadas en el plan de mejoras.

DESARROLLO DEL PLAN

El presente plan está dividido en:

Acciones: Son netamente las mejoras que se van a hacer.

Tareas: Actividades que se van a realizar para que el plan de mejoras se dé.

Responsable: Quien va a estar a cargo de la actividad más no quiere decir que el responsable va a hacerlo todo.

Recursos: Empresas o instituciones en las que van a gestionar o bien las que van a donar los recursos para implementar las mejoras.

ACCIONES DE MEJORA	TAREAS	RESPONSABLE DE LA TAREA	RECURSOS NECESARIOS
Comprar canoas			
Comprar chalecos para la canoa			
Construir más cabañas para 35 -40 personas			
Concluir con el centro			

de interpretación			
Instalar área de camping junto a la laguna			
Construcción de la cocina			
Colocar ventanas en la cabaña principal			
Construir puentes y mejorar senderos			
Colocar señalética diurna y nocturna			
Mejorar infraestructura de servicios			
Construcción de vivero			
Diseño de una página Web			

Anexo N° 9: Ficha de satisfacción del cliente



SATISFACCION DEL CLIENTE



Estimado/a amigo/a al darnos esta información nos permite mejorar nuestro servicio. Por favor regálenos un minuto de su tiempo y ayúdenos llenando esta ficha.

ACTIVIDAD	MB	B	M
Al llegar a la operación, el personal lo atendió y recibió			
El servicio de alimentación en Shayari fue			
El servicio de guianza de Shayari fue			
El servicio de alojamiento de Shayari fue			
La limpieza en las instalaciones fue			
La realización de actividades fueron			

¿Qué le gusto del viaje?

.....

¿El tour cumplió sus expectativas?

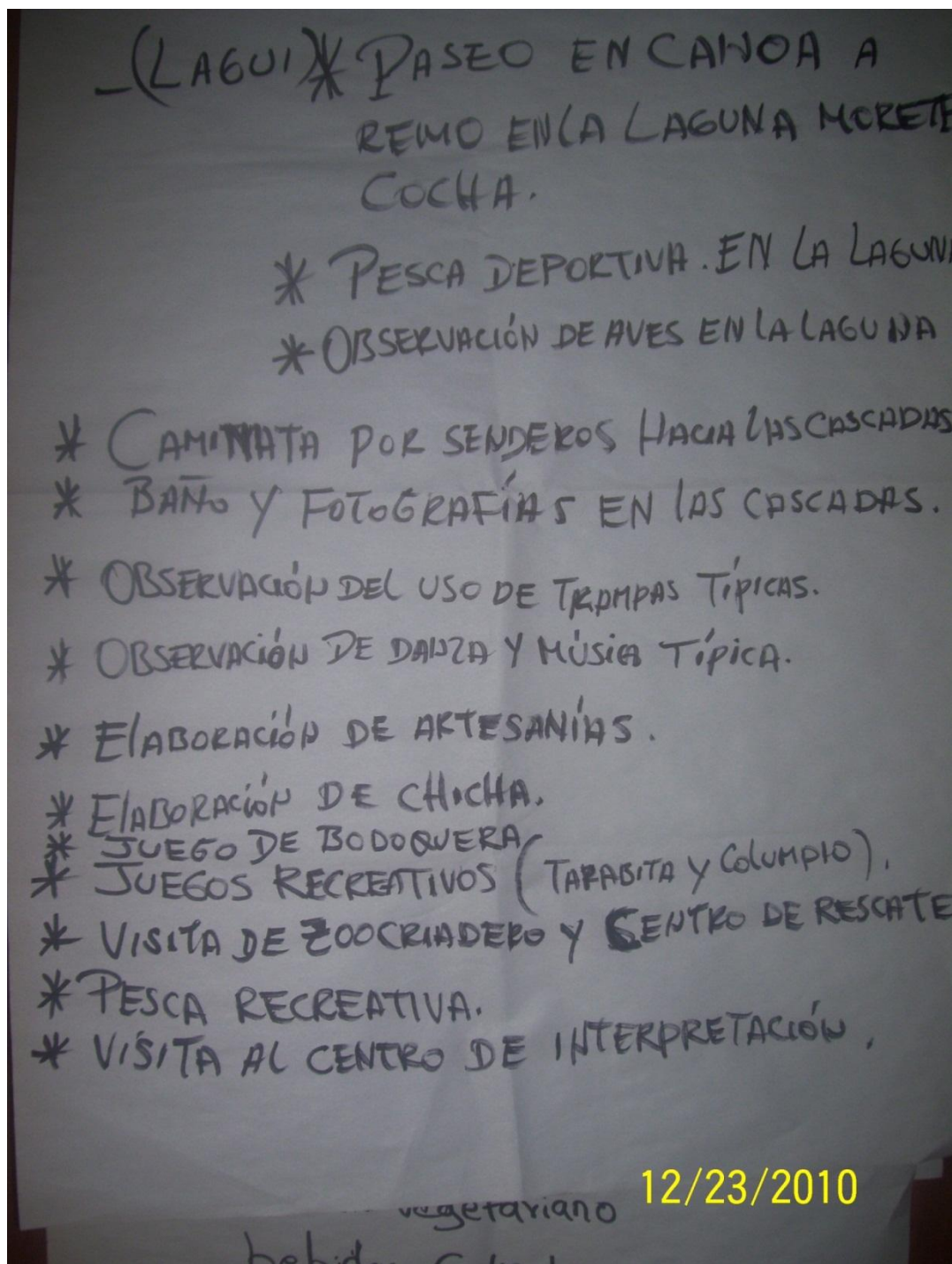
.....

¿Podría brindarnos algunas recomendaciones u observaciones para mejorar el tour?

.....

GRACIAS

Anexo 10: Foto de actividades turísticas



Anexo N° 11: Diseño de paquetes turísticos**TOURS****EXCURSION 1****DIA 1**

Hora	Actividad
12:00	Llegada a la comunidad y bienvenida (parqueadero)
12:15	Acomodación de pasajeros en las cabañas.
12:30	Almuerzo
13:15	Salida a sendero corto (visita a loros, monos, actividades recreativas y trampas típicas.)
16:00	Retorno a las cabañas para descanso.
19:00	Cena

EXCURSIÓN 2**DIA 2**

Hora	Actividad
08:00	Desayuno
08:45	Salid a observación de danta y cascada.
10:00	Refrigerio
12:30	Almuerzo en el CTC.
14:00	Actividades culturales. (Artesanía, cerámica)
15:00	Muestra del uso de la bodoquera.
18:30	Noche cultural.
19:00	Cena

EXCURSIÓN 3

DIA 3

Hora	Actividad
07:00	Desayuno.
07:45	Salida a la laguna Morete Cocha.
10:00	Refrigerio
12:00	Almuerzo
12:45	Paseo en canoa y pesca deportiva.
15:00	Retorno a la comunidad.
17:00	Llegada a la comunidad/fin de servicio.

PROGRAMAS

- (1 día)** **Excursión 1:** Sacha Uiwa (Animales domesticados de la selva)
- (1 día)** **Excursión 2:** Sacha Paccha (Cascada de la selva)
- (1 día)** **Excursión 3:** Cucha Ñambi (Camino a la laguna)
-
- (2 días)** **Tour 1:** Sacha Uiwa_ Sacha Paccha
- (2 días)** **Tour 2:** Sacha Uiwa_ Cucha Ñambi
- (2 días)** **Tour 3:** Sacha Paccha_ Cucha Ñambi
- (3 días)** **Tour 4:** Sacha Uiwa _Sacha Paccha _Cucha Ñambi

**EJEMPLO DE ANÁLISIS DE COSTOS DEL TOUR SACHA PACCHA – CUCHA
ÑANBI.**

**EJERCICIO PARA
UN PAX**

RUBRO	DIA1 \$	DIA 2	SUBTOTAL
Desayuno	3	3	6
Almuerzo	4	4	8
Cena	4		4
Refrigerio	2	2	4
Transporte		30	30
Guía	10		10
Alojamiento	10	10	20
Grupo de música	10		10
Grupo de danza	10		10
Elaboración de cerámica	5		5
Artesanía	10		10
COSTOS OPERATIVOS	68	49	117
COSTOS DE COMERCIALIZACIÓN			5.85
Depreciación de equipos			2.34
SUBTOTAL 02			125
UTILIDAD			25
TOTAL			150
IVA			18
TOTAL			168

**EJEMPLO DE COSTOS MÁS EL 30 % PARA 1
PAX**

RUBRO	DIA1 \$	30% QUE SE INCREMENTA AL COSTO OPERATIVO	TOTAL
Desayuno	3	0.9	3.9
Almuerzo	4	1.2	5.2
Cena	0	0	0
Refrigerio	2	0.6	2.6
Transporte		0	0
Guía	10	3	13
Alojamiento	0	0	0
Grupo de música	0	0	0
Grupo de danza	0	0	0
Elaboración de cerámica	5	1.5	6.5
Artesanía	0	0	0
TOTAL			31.2

Anexo N° 12: Manual de puestos**MANUAL DE FUNCIONES POR ÁREA DE SERVICIO****ÁREA DE ADMINISTRACIÓN**

- Atender las reservaciones.
- Coordinar la elaboración de los itinerarios y cotizaciones de tours, conjuntamente con los guías.
- Controlar el cumplimiento de las actividades de las áreas del servicio del CTC.
- Difundir, vender y comercializar el producto turístico del CTC
- Coordinar la venta del producto turístico con CORTUS.
- Dar la bienvenida a los pasajeros.
- Despedida de los pasajeros.
- Responsable del manejo financiero y coordinación de la contabilidad del CTC.
- Recibe y registra llamadas de operadoras y de los visitantes.
- Formula políticas para la realización de reservaciones y cancelación de las mismas.
- Realiza reservaciones.
- Efectúa informes de reservaciones.
- Dar a quien solicite una información amplia de los servicios que presta el CTC.
- Organizar y dirigir las reuniones periódicas de trabajo del personal que conforma el equipo del CTC.
- Llevar el libro de actas de reuniones del equipo de gestión del CTC.
- Orientar el trabajo del personal que conforma el equipo de gestión del CTC.
- Elaborar la nómina y archivos personales de los integrantes del equipo de gestión del CTC.
- Recopilar material fotográfico, bibliográfico para la elaboración de medios de difusión turística.
- Coordinar la elaboración y actualización periódica de medios de publicidad de los productos del CTC.
- Controlar y supervisar presupuestos de ventas.
- Recibir, registrar, emitir y archivar la correspondencia y documentación del CTC.

- Formula políticas de promoción, precios, ventas, etc.
- Promueve el cumplimiento del reglamento interno del CTC.
- Hace recorridos periódicos para evaluar la calidad del servicio y la cortesía de los miembros del equipo de gestión del CTC, con los huéspedes.
- Hace evaluación mensual de los comentarios de los huéspedes, e información de las fichas de evaluación de satisfacción de visitantes.
- Y las demás funciones que le asignen su organización.

ÁREA DE MANTENIMIENTO

- Se realiza una lista de proveedores y les visita continuamente para evaluar la calidad y el precio de los productos a adquirir.
- Se hace recorridos periódicos por todas las instalaciones del CTC.
- Debe realizar un sistema de compra por etapas, procurando comprar en mayor cantidad los productos que puedan durar más y en menor cantidad aquellos que sean difíciles de conservar.

ÁREA DE COCINA

- Se define y elabora las recetas estándar, tanto para alimentos como para bebidas.
- Se elabora y actualiza los menús y cartas.
- Se conoce de la elaboración de alimentos (comidas nacionales, locales) para los visitantes.
- Se conoce de la elaboración de jugos, ciertos cocteles, frutas en almíbar, galletas, helados, cremas, jarabes, refrescos, panes, pasteles, confites, postres y ensaladas en general.
- Se conoce de la elaboración de alimentos para personas que siguen dieta, son vegetarianos o tienen algún problema especial en alimentación.
- Se elabora los Box Lunch.
- Se cumple con las normas de sanidad en la preparación y manipulación de alimentos y bebidas.
- Se mantiene limpia la cocina.

- Se realiza inventarios de los materiales, equipo y utensilios que se utilizan en la cocina.
- En coordinación con el administrador del CTC, se fija los precios de venta de alimentos y bebidas.
- Se verifica que todos los alimentos estén en buen estado aplicando métodos de conservación.
- Se aplican procedimientos en caso de alguna emergencia de salud tanto de los clientes como de algún compañero de trabajo.

ÁREA DE RESTAURANTE

- Recibir y acomodar al visitante
- Tomar las comandas.
- Mantener las estaciones de servicio surtidas con: sal, azúcar, salsas, cubiertos, servilletas, etc.
- Cuidar que no falten manteles, cubiertos, mantelería y cristalería en la mesa
- Observar que los clientes no se olviden nada en el restaurante o bar.
- Deberá retirar los utensilios de la mesa y llevarlos a la cocina
- Limpiará las mesas que han sido ocupadas
- Conocerá del correcto manejo de loza y cristalería para evitar roturas.
- Velará por la limpieza de todo el material del restaurante
- Conocer y aplicar los procedimientos en caso de alguna emergencia de salud tanto de los visitantes como de algún compañero de trabajo.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS POR ÁREA DE SERVICIO

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

Desarrollo de una reserva

Proceso:

1. Contestar el teléfono.
2. Saludar e identificarse (Buenos días, CTC Shayari, Ej: Guillermo Vargas le saluda, en que le podemos servir).
3. Escuchar atentamente.
4. Dar información precisa sobre lo que le pidan.
5. Apuntar todos los datos para la reserva, para ello utilizar la ficha de reserva.
6. Explicar la forma de pago (De acuerdo al porcentaje de reserva), dar el nombre y el número de cuenta para el depósito y explicar que deben enviar el comprobante de depósito. Dar el número de fax o email, donde deben enviar el comprobante de depósito.
7. Apuntar la información en el calendario de reservaciones, de manera clara.
8. Confirmar con el cliente la información dada (Verificar los datos anotados para evitar malos entendidos).
9. Dar información de cómo llegar al CTC.
10. Pedir fax o email del solicitante, para enviar información.
11. Despedirse.

Entrada de visitantes

Proceso:

Bienvenida

1. Se invita a los pasajeros a reunirse un momento, antes de que bajen su equipaje.
2. Indicar que pueden utilizar el baño
3. Brindar una bebida
4. La persona responsable saluda y se presenta (Nombre y cargo), luego se da la bienvenida, esperando que la visita sea placentera.
5. Se les invita a tomar sus pertenencias para trasladarse a las cabañas.
6. Acompañar a los pasajeros a las cabañas.
7. Se asignan habitaciones, por parte de las responsables del área de alojamiento.
8. Se pide al grupo se reúna nuevamente, luego de dejar sus pertenencias.

En las cabañas

1. Explicar sobre el proceso de formación del CTC
2. Junto al mapa, explicar sobre las instalaciones, atractivos, el itinerario y actividades a desarrollar.
3. Dar a conocer códigos de conducta.
4. Explicar horarios de comida.
5. Solicitar que cualquier necesidad, sea informada al personal.
6. Despedirse.

Despedida

En las cabañas (Puñuna Huasi)

1. Solicitar a los pasajeros con anticipación, que llenen y entreguen las encuestas de satisfacción.
2. El administrador, da su nombre, cargo, agradece su visita y presenta al grupo de trabajo que participó en la visita a Shayari.
3. Los miembros del grupo de trabajo se presentan, dan su nombre, cargo y expresan que el servicio brindado les haya gustado.
4. El encargado da un agradecimiento a nombre del grupo, invita a que visiten nuevamente sus instalaciones y a su vez recomienden a sus familiares o amigos que vengan y nos visiten.
5. El encargado pide un aplauso a los miembros del equipo para los pasajeros diciendo que han sido unos excelentes turistas.
6. Despedida.

ÁREA DE ALOJAMIENTO

Limpieza de habitaciones

Proceso:

1. Comprobar con el administrador si la habitación está libre u ocupada.
2. Preparar productos y materiales de limpieza, fundas de basura, lencería de repuesto, suministros de baño, etc.
3. Identificar si la habitación está libre u ocupada (Llamar antes de entrar a la habitación para comprobar si han salido los visitantes).
4. Entrar en la habitación.
5. Dejar la puerta de la habitación abierta o poner un aviso, si lo hubiere, de “arreglo de habitación” en la perilla exterior de la puerta de entrada para informar de su presencia.
6. Ubicar el cesto de limpieza en la puerta. De esta manera alerta acerca de su ubicación.
7. Apagar las luces, correr las cortinas y abrir todas las puertas y ventanas para una mejor ventilación de la habitación.
8. Limpiar el clóset o armario y verificar el número de ganchos o armadores.
9. Colocar la ropa del visitante en el clóset o armario y sus objetos personales en orden.

10. Verificar y limpiar el mosquitero.
11. Destender la cama, empezando por quitar las fundas de las almohadas.
12. Destender las sábanas sobre la cama para observar si hay algún objeto olvidado.
13. Retirar toallas y sábanas sucias.
14. Sacudir el colchón.
15. Tender la cama.
16. Vaciar la basura de la habitación, del baño y ceniceros.
17. Barrer el piso de la habitación (bajo la cama).
18. Verificar que la habitación no tenga ningún daño (muebles quemados, cortinas rotas, vidrios rotos, etc.).
19. Limpiar los muebles, cuadros y lámparas.
20. Verificar el funcionamiento de focos.
21. Realizar la limpieza del baño (ver más adelante la propuesta del procedimiento para la limpieza del baño).
22. Verificar que las fichas de información de las habitaciones, queden a la vista del visitante. (Anexo).
23. Verificar, antes de salir, que las puertas y ventanas estén debidamente cerradas.
24. Colocar en orden las cortinas.
25. Comprobar que las luces no queden encendidas.
26. Cerrar la puerta y retirarse.

Limpieza del cuarto de baño en las habitaciones

Proceso:

1. Verificar el funcionamiento de focos.
2. Probar si funciona correctamente la ducha.
3. Limpiar la cortina de baño, si hubiera.
4. Limpiar las ventanas del baño.
5. Limpiar las paredes del baño.
6. Limpiar espejos.
7. Limpiar lavamanos (lavabo).

8. Probar el funcionamiento del inodoro y urinario.
9. Limpiar el inodoro y urinario.
10. Colocar todos los suministros (papel higiénico, jabón, toallas, champú, etc.).
11. Reponer las toallas cada vez que se produzca una salida de clientes. O reponer las toallas que estén sucias cada dos días si el cliente permanece más tiempo.
12. Limpiar y secar muy bien el piso del baño.
13. Apagar las luces del baño.
14. Cerrar la puerta.

Aspectos que deben considerarse:

- No utilizar la ropa de clientes o toallas para secar superficies.
- No utilizar detergentes jabonosos en el piso del baño.
- No dejar el piso del baño mojado.
- Utilizar productos no contaminantes y ambientadores de olores suaves.

GUÍAS

Proceso:

Antes del recorrido:

1. Verificar el uso de senderos y el estado de los sitios a visitar.
2. Preparar los equipos necesarios para la excursión:
 - Prepare el equipo técnico que utilice para realizar el trayecto.
 - Revise que todo el equipo esté listo y en perfecto funcionamiento.
 - Aliste y examine el equipo de comunicaciones: celular, radio, otros.
 - Prepare el material necesario para la excursión:
 - Alistar la hoja de ruta y el itinerario del recorrido.
 - Coordinar con el responsable de cocina los box lunch.
 - Alistar el kit promocional para cada uno de los turistas.

3. Los guías deberán estar en el CTC para que puedan realizar su trabajo en el momento que ingresen los turistas.
4. Cuando el visitante requiera de los servicios del guía, el coordinador administrativo del CTC informará a los guías que estén disponibles para realizar el tour.

Durante el recorrido:

1. El guía se presentará ante el visitante, socializará el código de conducta para el turista y además les dará una explicación sobre el recorrido que van a realizar (tiempo del recorrido, número de paradas, distancia, que no más podrán observar).
2. Al empezar el recorrido, el guía les conducirá a los sitios que se establecieron en el itinerario, que se cumplirá de acuerdo a lo establecido, brindando una información clara y precisa.
3. Al final del recorrido el guía se despide del grupo. Se puede aprovechar para solicitar que envíen sus mejores fotos, las cuales serán utilizadas para elaborar material publicitario.
4. En caso de que deba trabajar con el mismo grupo al día siguiente, el guía informará sobre las nuevas actividades que vayan a desarrollar.

COORDINADOR DE COCINA

Funciones:

- Solicitar información al administrador sobre el número de personas, servicios que requieren, tipos de menús especiales, etc.
- Definir los menús estándar, comidas especiales y box lunch, para el grupo.
- Elaborar la lista de compras, insumos y otros materiales para la elaboración de las comidas.
- Entregar la lista de compras, insumos y materiales necesarios, al responsable de compras.
- Verificar con el responsable de guías y el administrador las horas del servicio.
- Preparar las comidas en función de los menús.
- Tener listos los alimentos y bebidas para que sean servidos en el menor tiempo posible.
- Coordinar con el coordinador de mesa, el servicio en el restaurante.

- Verificar que todos los clientes hayan sido atendidos en sus pedidos.
- Coordinar la limpieza de la cocina.

COORDINADOR DE MESA

Funciones:

1. Recibir instrucciones del administrador.
2. Realizar el montaje de la mesa.
3. Verificar que no falten manteles e individuales en la mesa.
4. Verificar que las estaciones de servicio estén surtidas con sal, azúcar, pimienta, salsas, ají, servilletas, etc.
5. Cuidar que no falten cubiertos, vajilla y cristalería en la mesa.
6. Dar la bienvenida al visitante.
7. Acomodar al visitante.
8. Recoger las comandas de los visitantes (opcional).
9. Servir al visitante desde la cocina hasta el comedor
10. Preguntar si desean algo más.
11. Verificar si han terminado de comer y preguntar si quieren que se les retire la vajilla, cubiertos, etc, y llevarlos a la cocina.
12. Observar que los clientes no se olviden nada en el restaurante o bar.
13. Limpiar las mesas que han sido ocupadas.
14. Lavar la vajilla.

RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO.

1. Solicitar los reportes de daños, por parte de los encargados de las áreas de servicio.
2. Verificación de los equipos, herramientas, materiales e insumos necesarios para los trabajos de mantenimiento.
3. Realizar solicitud de adquisición de materiales e insumos al administrador.
4. Elaborar un plan de trabajo para el desarrollo del mantenimiento.

5. Desarrollar actividades de mantenimiento en coordinación con los encargados de las áreas de servicio.

RESPONSABLE DE COMPRAS

1. Actualiza la lista de proveedores.
 2. Recibe solicitudes de compras, por parte del administrador.
 3. Realiza solicitud de recursos para el desarrollo de las compras.
 4. Planifica las salidas para el desarrollo de las compras.
 5. Realiza las compras.
 6. Entrega las compras en base a los pedidos a los responsables de cada área.
- Archiva las fichas de entrega de compras.

Anexo N° 13: Ficha para selección del personal

**MATRIZ DE EVALUACIÓN
PARA SELECCIÓN DE PERSONAL**

Criterio	Calificación			
	10	7	5	3
Aspecto: características físicas, vestimenta, arreglo personal.				
Educación general: antecedentes educacionales				
Antecedentes laborales: rendimiento laboral comprobado, tipo de actividades realizadas, duración del trabajo en cada empresa, motivos de la separación y vacíos en los antecedentes.				
Tareas específicas: tipo de habilidades y capacidad del candidato para realizar las tareas que se requieren				
Capacidad para trabajar con otros, facilidad de relaciones públicas, habilidades de comunicación				
Responsabilidad: prontitud en el cumplimiento de sus obligaciones, las deudas y costo total de su vida corresponden a sus ingresos anteriores y futuros. Sin antecedentes penales				
Inteligencia, capacidad para resolver problemas y rapidez de pensamiento				
Madurez: persona práctica, ambiciones y metas con relación a su capacidad y vacante ofrecida				
Evaluación global: Sumatoria de cada una de las calificaciones.				

Puntaje: 10 = Sobresaliente; 7= Bueno; 5= Regular; 3= Malo

Anexo 14: Manual de inducción**MANUAL DE INDUCCION****Organización:** Comunidad Shayari**Departamento:****Fecha:**

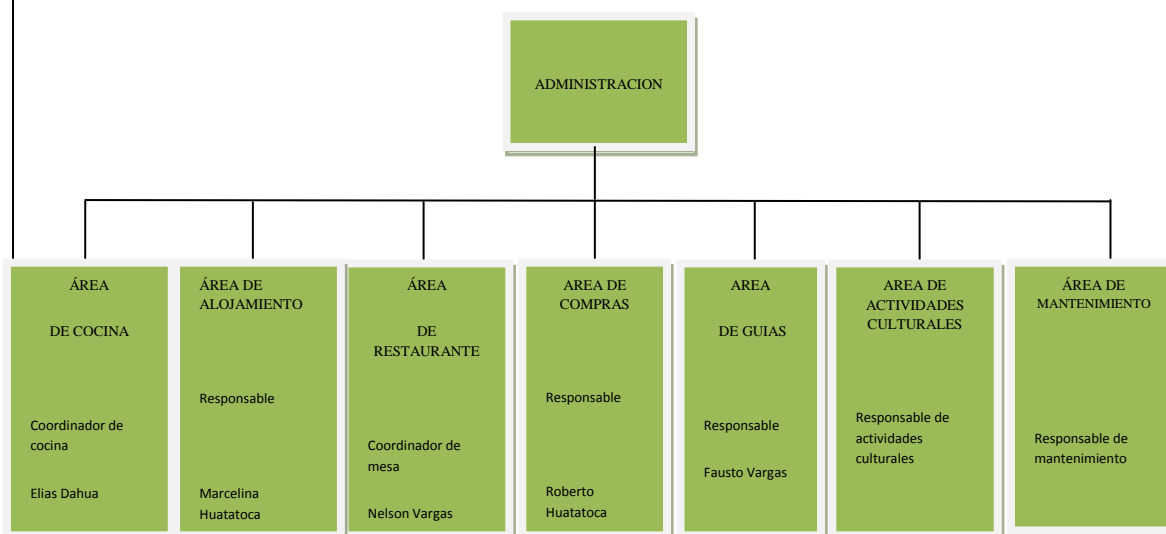
Estimado/a, le damos la bienvenida a nuestra organización “Shayari”. Queremos compartir con usted algunos procedimientos administrativos de nuestra organización que facilitará su integración a la misma. Para ello deseamos que conozca el:

Propósito y estructura de la organización
--

<ul style="list-style-type: none"> • Misión de la organización 	<p>Somos una Comunidad de Turismo Comunitario (CTC) que trabajamos organizados para brindar servicios de calidad a los visitantes nacionales e internacionales con personal permanente capacitados, mediante un manejo adecuado de la biodiversidad de la zona, logrando el Sumak Kausay en nuestra comunidad.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Historia de la organización 	<p>La comunidad “Shayari” se creó en el año 1999, con la suficiencia de las familias oriundas de Pastaza. El significado de Shayari es pararse o levantarse, se organizaron para buscar días mejores para su familia, así en el año mencionado la declararon como reserva. Inician su actividad turística</p>

hace 10 años atrás, así se ha ido fortaleciendo y desarrollando gracias a su tenacidad.

Organigrama



Descripciones cortas de las funciones del personal clave.

Administrador	Administrar la empresa
Camarera	Mantener el orden en las habitaciones y áreas públicas. Limpieza de menaje.
Cocinero	Elaboración de alimentos.
Posillero	Limpiar, lavar la vajilla.

Mesero	Servir al cliente.
Mantenimiento	Garantizar el buen funcionamiento de los equipos e instalaciones.
Guía Nativo	Guianza al turista y explicación de rasgos naturales y culturales de la zona.
Encargado de Compras	Responsable de compras de insumos y servicios.
Promotor Cultural	Responsable de actividades culturales.

Normas de personal

• Permisos	Véase Reglamento Interno de Trabajo Comunidad Shayari
• Horarios de trabajo	Véase Reglamento Interno de Trabajo Comunidad Shayari
• Evaluaciones del desempeño	Véase Reglamento Interno de Trabajo Comunidad Shayari
• Normas para manejo de quejas y reclamos y sanciones.	Para el manejo de quejas y reclamos poner en conocimiento del Administrador. Sanciones véase Reglamento Interno de Trabajo Comunidad Shayari

Procedimientos administrativos

• Almacenamiento, uso e inventarios de recursos materiales	De acuerdo a la naturaleza del recurso almacenar en la bodega designada, registrar en la ficha de almacenamiento y
--	--

	dar el uso correspondiente.
<ul style="list-style-type: none">• Informes de trabajo y gastos	De ser el caso en salidas de capacitación o actividades vinculadas a la empresa pedir comprobantes de pago para justificar gastos de viaje.
<ul style="list-style-type: none">• Procedimientos de administración.	Llevar en regla los diferentes formatos de registro de actividades de la empresa.

Le deseamos el mejor de los éxitos.

Cordialmente.

Administrador Shayari

Anexo N° 15: Expedientes del personal**CURRICULUM VITAE****DATOS PERSONALES:****NOMBRES:** FAUSTO GUILLERMO**APELLIDOS:** VARGAS GREFA**ESTADO CIVIL:** CASADO**NUMERO DE CEDULA:** 210001866-8**TELEFONO:** 086627315**ESTUDIOS REALIZADOS****ESTUDIOS PRIMARIOS:** Escuela General Eplicachima**ESTUDIOS SECUNDARIOS:** Colegio a distancia Juan Jiménez**EXPERIENCIAS LABORALES****INSTITUCIÓN:** Comunidad**CARGO:** Administrador**TIEMPO:** 1 año**PUESTO QUE EMPEZO:** Presidente de la Comunidad**TRABAJO QUE REALIZO EN OTRA PARTE:** Promotor en INFA**CURSOS O CAPACITACIONES EN:**

- Administración
- Hospitalidad
- Inglés
- Primeros Auxilios
- Piscicultura
- Guía Comunitario

TIPO DE ETNIA: Quichua

CURRICULUM VITAE

DATOS PERSONALES:

NOMBRES: MARCELINA CECILIA

APELLIDOS: HUATATOCA ALVARADO

ESTADO CIVIL: CASADO

NACIMIENTO: 31 DE JULIO DE 1979

NUMERO DE CEDULA: 210024605-5



ESTUDIOS REALIZADOS

ESTUDIOS PRIMARIOS: ESCUELA MIXTA COTACACHI

ESTUDIOS SECUNDARIOS: Ninguna

EXPERIENCIAS LABORALES

INSTITUCIÓN:

CARGO: Hospedaje

TIEMPO: 1 año

TIPO DE ETNIA: Quichua

Anexo 16: Diagnóstico de necesidades de capacitación**DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACION**

Para la elaboración de un Plan anual de capacitación es necesario partir de un diagnóstico real de las necesidades del personal de la empresa, esto se lo llevo a cabo con un trabajo de campo donde en contacto directo con la gente y con una charla de confianza se generó información veraz.

Para la identificación de los temas de capacitación se procedió partir de conocimientos por parte de los trabajadores, y se trabajó por áreas de trabajo.

DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACION		
Área	N° de trabajadores	Temas a capacitar
Área Operativa		
Mantenimiento	2	Mantenimiento de instalaciones turísticas Manejo de desechos Gestión de riesgos Primeros auxilios básicos Educación Ambiental
Alimentación	6	Preparación de alimentos Definición de precios e inventarios Manipulación e higiene alimentaria Tecnología de restaurante Manipulación e higiene alimentaria Manejo de desechos Gestión de riesgos

		Primeros auxilios básicos Educación Ambiental
Guianza	3	Recursos culturales y revitalización cultural Ecología y conservación Flora y fauna Turismo Sostenible Productos turísticos Áreas protegidas y turismo Guianza Primeros auxilios Campamentación Legislación turística y ambiental Senderismo Manejo de desechos Gestión de riesgos Primeros auxilios básicos Educación Ambiental
Alojamiento	5	Tecnología de pisos Manejo de desechos Gestión de riesgos Primeros auxilios básicos Educación Ambiental
Área Administrativa		
Administración	1	Turismo Sostenible Paquetes turísticos Administración Tecnología de información y comunicación Manejo de desechos Gestión de riesgos

		Primeros auxilios básicos Educación Ambiental
Contabilidad	1	Contabilidad

A. PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD SHAYARI, PROVINCIA DE SUCUMBIOS.

1. ANTECEDENTES

El presente plan de capacitación fue elaborado a partir del análisis de los resultados del diagnóstico realizado al emprendimiento de turismo comunitario Shayari en la comunidad Kichwa Shayari. Se tomó en consideración estándares de calidad y los manuales de funciones establecidos en los documentos de Rainforest Alliance.

Al presente plan se debe incluir temas de capacitación conforme transcurre el tiempo y las futuras necesidades del emprendimiento.

OBJETIVOS

- Capacitar y profesionalizar al talento humano, para fortalecer sus conocimientos, habilidades y destrezas para la prestación de servicios turísticos.
- Fortalecer los emprendimientos de turismo comunitario generando capacidades locales ligadas a los mismos.
- Contribuir al mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios turísticos en el CTC.

2. DURACIÓN

La duración estimada del plan de capacitación es de 755 horas teórico-prácticas.

ÁREA	MODULO	HORAS
ADMINISTRATIVA	Turismo Sostenible	10
	Paquetes turísticos	20

ÁREA	MODULO	HORAS
	Comunicación comercial	20
	Administración	20
	Marco legal	10
	Tecnología de información y comunicación	20
	Manejo de desechos	10
	Gestión de riesgos	20
	Primeros auxilios básicos	10
	Educación Ambiental	10
GUIANZA		
CURSO DE GUIAS NATIVOS	Recursos culturales y revitalización cultural	10
	Ecología y conservación	10
	Flora y fauna	15
	Turismo Sostenible	10
	Productos turísticos	10
	Áreas protegidas y turismo	10
	Guianza	20
	Primeros auxilios	30
	Campamentación	30
	Legislación turística y ambiental	10
	Senderismo	10
	Manejo de desechos	10
	Gestión de riesgos	20
	Primeros auxilios básicos	10
	Educación Ambiental	10
ALIMENTACION		
COORDINADORES DE ALIMENTOS	Preparación de alimentos	30
	Definición de precios e inventarios	10
	Manipulación e higiene alimentaria	30
	Tecnología de restaurante	20
	Manipulación e higiene alimentaria	30

ÁREA	MODULO	HORAS
	Manejo de desechos	10
	Gestión de riesgos	20
	Primeros auxilios básicos	10
	Educación Ambiental	10
HOSPEDAJE	Tecnología de pisos	40
	Manejo de desechos	10
	Gestión de riesgos	20
	Primeros auxilios básicos	10
	Educación Ambiental	10
MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES TURÍSTICAS	Mantenimiento de instalaciones turísticas	40
	Manejo de desechos	10
	Gestión de riesgos	20
	Primeros auxilios básicos	10
	Educación Ambiental	10
CONTABILIDAD	Contabilidad	40
TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIÓN		755

A. ESTRUCTURA MODULAR

AREA DE ADMINISTRACION

NOMBRE: CURSO PARA COORDINADORES ADMINISTRATIVOS

MODULO 1: TURISMO SOSTENIBLE	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema turístico • Turismo comunitario en el Ecuador: • Tipos de turistas y procedencia. • Productos turísticos
METODOLOGÍA	Talleres, trabajos grupales y plenaria, dinámicas, presentación y análisis de videos

NUMERO DE HORAS	Total: 10
------------------------	-----------

MODULO 2: PAQUETES TURISTICOS	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de inventarios turísticos • Elaboración de excursiones • Elaboración de paquetes turísticos • Análisis de costos para paquetes turísticos
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 20

MODULO 3: COMUNICACIÓN COMERCIAL	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos básicos • Marketing Mix (Producto, plaza, precio, promoción) • Políticas generales de cobros y devoluciones • Estrategias para la publicidad de imagen y de venta • Estrategias para relaciones públicas • Estrategias para las promociones • Estrategias para el merchandising
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.
NUMERO DE HORAS	Total: 20

MODULO 4: ADMINISTRACION	
TEMAS A TRATAR	Contenido 1: <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de Administración • Planificación y dirección administrativa.

	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos • Organización administrativa. • Control, reportes y seguimiento • Manejo de fichas de descargo, definición de perfil del visitante, satisfacción del visitante. <p>Contenido 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de reservaciones • Sistema de registro de visitantes • Manejo de fichas de descargo, definición de perfil del visitante, satisfacción del visitante. • Elaboración de contratos <p>Contenido 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solución de Problemas • Políticas y procedimientos generales • La Importancia de los Códigos de Conducta para huéspedes, proveedores, empleados y comunidades.
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria.
NUMERO DE HORAS	Total: 20

MODULO 5: MARCO LEGAL	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos de Ley y reglamento • Legislación turística y ambiental • Actividades turísticas en el Ecuador • Requisitos para obtener el Registro y la Licencia Única Anual de Funcionamiento LUAF. • Requisitos para legalizar los centros de turismo comunitario
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria.

NUMERO DE HORAS	Total: 10
------------------------	-----------

MODULO 6 : TECNOLOGÍA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de correo electrónico y redes sociales. • Navegación y búsquedas en la Web • Elaboración de boletines electrónicos • Manejo de Mensajería Instantánea y Chat • Diseño de folletería
METODOLOGÍA	Talleres, trabajos grupales y plenaria, dinámicas, presentación y análisis de videos
NUMERO DE HORAS	Total: 20

MODULO 7: MANEJO DE DESECHOS	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos básicos • Tipos y clasificación de desechos • Tratamiento de desechos • Reciclaje de desechos • Aguas grises aguas negras • Técnicas de reciclaje y técnicas de compostaje • Importancia del reciclaje
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 8: GESTION DE RIESGOS	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos Básicos • Introducción a la Gestión de riesgos

	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de trabajo • Gestión de riesgos. • Preparación para respuesta a emergencias • Prevención de incendios y uso de extintores • Plan de respuesta a emergencias • Factores de riesgos de Incendios • Repaso/ Entrenamiento Incendios • Simulacro en caso de emergencia
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y práctica.
NUMERO DE HORAS	Total: 20

MODULO 9: PRIMEROS AUXILIOS BASICOS	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Primeros auxilios básicos • Técnica de RCP • Maniobra Heimlich
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, prácticas de campo.
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 10 : EDUCACIÓN AMBIENTAL	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos de educación ambiental • Tópico vs tema • Planificación de charlas temáticas • Dinámicas grupales.
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 10

AREA DE GUIANZA
NOMBRE: CURSO DE GUÍAS NATIVOS

MODULO 1: RECURSOS CULTURALES Y REVITALIZACION CULTURAL	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Las culturas ancestrales. • El incario. Ecuador Colonial. Ecuador siglo XX. • Nacionalidades y pueblos del Ecuador. • Cultura y turismo: implicaciones. • Pluriculturalidad e interculturalidad. • Inventario turístico cultural y revitalización cultural • Patrimonio cultural tangible e intangible.
METODOLOGÍA	Talleres, trabajos grupales y plenaria, dinámicas, presentación de videos.
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 2: ECOLOGÍA Y CONSERVACIÓN	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Ecología • Los recursos naturales. • Los seres vivos y sus interrelaciones. • Ecosistemas. • Biodiversidad. • Ciclos de la naturaleza. • La contaminación. • La conservación, re-uso, reciclaje, Manejo de desechos • Problemas ambientales generados por las actividades extractivas en el Ecuador
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo.

NUMERO DE HORAS	Total: 10
------------------------	-----------

MODULO 3: FLORA Y FAUNA	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Flora representativa de la zona (Vegetación, principales especies). • Fauna representativa de la zona (Invertebrados, peces, anfibios y reptiles, aves, mamíferos).
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 15

MODULO 4: TURISMO SOSTENIBLE	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos básicos turismo. • Sistema turístico • Efectos del turismo. • Diversificación de la práctica turística. • Tipos de turistas y procedencia. • Turismo comunitario en el Ecuador:
METODOLOGÍA	Talleres, trabajos grupales y plenaria, dinámicas, presentación y análisis de videos
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 5: PRODUCTOS TURÍSTICOS	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos turísticos naturales y culturales • Ubicación, horarios y datos generales de los servicios y planta turística local y regional. • Acceso y vías de comunicación locales y regionales • Producto turístico

	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de productos turísticos • Difusión y comercialización de productos turísticos
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 6: AREAS PROTEGIDAS Y TURISMO

TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia de las Áreas protegidas • Sistema Nacional de Áreas Protegidas • Categorías de uso de las áreas protegidas • Conflictos ambientales y sociales en las áreas protegidas • Turismo en las área protegidas
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 7: GUIANZA

TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de guiar • Atención a grupos • Rutas turísticas • Preparación de tours • Técnicas de animación • Protocolo • Relaciones públicas • Técnicas de comunicación y expresión
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y

	audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 20

MODULO 8: PRIMEROS AUXILIOS

TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Primeros auxilios
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 30

MODULO 9: CAMPAMENTISMO

TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Campamentismo • Supervivencia
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 30

MODULO 10: LEGISLACIÓN TURÍSTICA Y AMBIENTAL

TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Legislación turística • Legislación ambiental • Manejo del reglamento de Guías de turismo
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria.
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 11: SENDERISMO

TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Senderismo • Señalética
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y

	audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria.
NUMERO DE HORAS	Total: 10

AREA DE ALIMENTACION

NOMBRE: CURSO PARA COORDINADORES DE ALIMENTOS

MODULO 1: PREPARACION DE ALIMENTOS

TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Valor nutricional de los productos locales y orgánicos • Manejo de géneros • Elaboración de recetas estándar y tradicionales de la zona • Preparación de recetas estándar (Desayunos, Almuerzos, cenas, box lunch) • Elaboración de menús y cartas • Elaboración de jugos, frutas en almíbar, galletas, helados, cremas, jarabes, refrescos, panes, pasteles, confites, postres y ensaladas en general. • Elaboración de alimentos y bebidas para los visitantes que siguen dieta, son vegetarianos o tienen algún problema especial en alimentación. • Elaboración de Box Lunch.
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.
NUMERO DE HORAS	Total: 30

MODULO 2: DEFINICION DE PRECIOS E INVENTARIOS

TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de precios de venta de alimentos y bebidas • Elaboración de Inventarios de materiales, equipo y utensilios que se utiliza en la cocina • Procedimientos en caso de emergencias en la cocina
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria.

NUMERO DE HORAS	Total: 10
------------------------	-----------

MODULO 3: MANIPULACIÓN E HIGIENE ALIMENTARIA (SANITACIÓN)	
TEMAS A TRATAR	<p>Nº 1 Salubridad de la comida</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades Alimenticias. • Tipos de Contaminación. • Contaminación de los Alimentos. <p>Nº 2 Higiene del Manipulador</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas de aseo personal del manipulador. • Como lavarse las manos. • Uso de guantes desechables. <p>Nº 3 Conservación y aprovechamiento de los alimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de conservación. • Aceptar o rechazar. • Utilización del termómetro. • Almacenar. <p>Nº 4 Manipulación en el ciclo elaboración de alimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descongelación. • Temperaturas de cocción. • Temperaturas de mantenimiento frías y calientes. • Enfriamiento. • Recalentamiento. • Higiene en el servicio. <p>Nº 5 Limpiar y desinfectar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diferencia. • Tipos de desinfección. • Desinfección con cloro. • Desinfección de utensilios y espacio físico. • Desinfección de alimentos. • Almacenamiento de productos de limpieza.

METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.
NUMERO DE HORAS	Total: 30

MODULO 4: TECNOLOGÍA DE RESTAURANTE

TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place del restaurante • Protocolo y estilos de servicio • Uso y mantenimiento de lencería y menaje para el servicio de alimentos y bebidas • Montaje de mesas para desayuno, menú y carta • Recepción y toma de comandas a clientes • Tipos de servicio • Elaboración de inventarios
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.
NUMERO DE HORAS	Total: 20

MODULO 5: MANEJO DE DESECHOS

TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos básicos • Tipos y clasificación de desechos • Tratamiento de desechos • Reciclaje de desechos • Aguas grises aguas negras • Técnicas de reciclaje y técnicas de compostaje • Importancia del reciclaje
-----------------------	--

METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 6: GESTION DE RIESGOS	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos Básicos • Introducción a la Gestión de riesgos • Condiciones de trabajo • Gestión de riesgos. • Preparación para respuesta a emergencias • Prevención de incendios y uso de extintores • Plan de respuesta a emergencias • Factores de riesgos de Incendios • Repaso/ Entrenamiento Incendios • Simulacro en caso de emergencia
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y práctica.
NUMERO DE HORAS	Total: 20

MODULO 7: PRIMEROS AUXILIOS BASICOS	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Primeros auxilios básicos • Técnica de RCP • Maniobra Heimlich
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y

	audiovisuales, prácticas de campo.
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 8 : EDUCACIÓN AMBIENTAL	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos de educación ambiental • Tópico vs tema • Planificación de charlas temáticas • Dinámicas grupales.
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 10

AREA DE HOSPEDAJE

NOMBRE: CURSO PARA COORDINADORES DE HOSPEDAJE

MODULO 1: TECNOLOGÍA DE PISO	
TEMAS A TRATAR	<p>Contenido 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Recepción • Reservasiones <p>Contenido 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importancia del departamento de ama de llaves • Políticas del departamento de ama de llaves, administrativas y operativas. • Importancia de las relaciones con otros departamentos • Sistemas de comunicación • Importancia de la higiene personal • Perfil del personal <p>Contenido 3 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso de materiales y equipos • Herramientas de limpieza e insumos • Uso de productos

	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para la limpieza y arreglo de habitaciones • Procedimiento para la limpieza de baños <p>Contenido 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de turnos y entrega • Cuidado de las llaves • Equipos • Planteamiento de problemas <p>Contenido 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención de huéspedes • Cobertura y procedimientos • Inventarios • Control de blancos • Calidad de servicio • Lavado y planchado de blancos, lencería y ropa de visitantes
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.
NUMERO DE HORAS	Total: 40

MODULO 2: MANEJO DE DESECHOS	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos básicos • Tipos y clasificación de desechos • Tratamiento de desechos • Reciclaje de desechos • Aguas grises aguas negras • Técnicas de reciclaje y técnicas de compostaje • Importancia del reciclaje

METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 3: GESTION DE RIESGOS	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos Básicos • Introducción a la Gestión de riesgos • Condiciones de trabajo • Gestión de riesgos. • Preparación para respuesta a emergencias • Prevención de incendios y uso de extintores • Plan de respuesta a emergencias • Factores de riesgos de Incendios • Repaso/ Entrenamiento Incendios • Simulacro en caso de emergencia
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y práctica.
NUMERO DE HORAS	Total: 20

MODULO 4: PRIMEROS AUXILIOS BASICOS	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Primeros auxilios básicos • Técnica de RCP • Maniobra Heimlich
ETODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y

	audiovisuales, prácticas de campo.
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 5 : EDUCACIÓN AMBIENTAL	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos de educación ambiental • Tópico vs tema • Planificación de charlas temáticas • Dinámicas grupales.
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 10

AREA DE MANTENIMIENTO

NOMBRE: CURSO PARA COORDINADORES DE MANTENIMIENTO

MODULO 1: MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES TURISTICAS	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de energías alternativas • Utilización de mejores prácticas en el ámbito ambiental • Manejo de sistemas de reciclaje • Mantenimiento de señalética • Ajardinamiento • Control biológico de plagas • Elaboración y utilización de productos de limpieza biodegradables • Técnicas de ventilación e iluminación natural • Técnicas de tratamiento de maderas
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.
NUMERO DE HORAS	Total: 40

MODULO 3: GESTION DE RIESGOS	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos Básicos • Introducción a la Gestión de riesgos • Condiciones de trabajo • Gestión de riesgos. • Prevención de incendios y uso de extintores • Plan de respuesta a emergencias • Factores de riesgos de Incendios • Repaso/ Entrenamiento Incendios • Simulacro en caso de emergencia
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y práctica.
NUMERO DE HORAS	Total: 20

MODULO 4: PRIMEROS AUXILIOS BASICOS	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Primeros auxilios básicos • Técnica de RCP • Maniobra Heimlich
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, prácticas de campo.
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 5 : EDUCACIÓN AMBIENTAL	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos de educación ambiental • Tópico vs tema • Planificación de charlas temáticas • Dinámicas grupales.
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 10

AREA DE CONTABILIDAD

NOMBRE: CURSO PARA COORDINADORES DE CONTABILIDAD

MODULO 1: CONTABILIDAD	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos Básicos • Elaboración de inventarios • Emisión, y manejo de recibos, facturas, notas de venta. • Elaboración de proceso contable(Plan de cuentas, estado de situación inicial, diario general, mayorización, balance de comprobación, estados financieros, análisis financiero, libro de caja, libro bancos, conciliaciones bancarias). • Elaboración de estados financieros • Llenado de formularios y forma de declaración de impuestos • Elaboración de roles de pago de agua, luz, teléfono, suministros etc.
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.
NUMERO DE HORAS	Total: 40

C. ESTRATEGIAS ORGANIZATIVAS Y DE GESTION ACADEMICA

1. CARACTER TECNICO-PEDAGÓGICAS

- La parte teórica se desarrollará mediante charlas expositivas con el apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria que posibiliten el compartir experiencias e intercambiar ideas acerca de los temas tratados.

- La parte práctica se realizará en el campo, utilizando las técnicas de investigación requeridas y adaptadas a cada tema, las mismas que facilitarán la construcción de los conocimientos de forma complementaria a la parte teórica.

- En los talleres de trabajo, se sugirió que los cursos se desarrollen los fines de semana, que son los días q tienen mas tiempo libre los miembros de la comunidad Kichwa Shayari.
- Como requisitos para tener el certificado de aprobación de los cursos se requiere asistir como mínimo al 90 % de las clases presenciales previstas, aprobar cada uno de los módulos, cumplir los trabajos prácticos del curso y los procesos de evaluación de los instructores.
- El plan de capacitación se cumplirá en jornadas presenciales la cual se realizará en un sitio de trabajo donde se combinará la teoría con ejercicios prácticos.
- Para el desarrollo de los módulos previstos en cada uno de los cursos del programa de capacitación, se podría considerar la participación de la CORTUS ya que la misma posee dentro de sus miembros recurso humano técnico de amplia y probada experiencia.

2. ESTRATEGIAS DE CARACTER ORGANIZATIVO Y DE GESTION

- Cada participante asumirá el compromiso para cada una de las capacitaciones que le competan con entusiasmo y entrega.
- Los requisitos de los participantes en los cursos del programa de capacitación son:

a. Requisitos para el curso de guías nativos

- Como requisitos para acceder al curso de guías nativos de acuerdo a exigencias del Ministerio de Turismo son:

- **Copia de la Cédula de Identidad.**
- **Certificado del tipo de Sangre.**
- **Certificado de una comunidad legalmente constituida, que acredite que el interesado es miembro de la misma y que realiza trabajos de guianza a turistas nacionales y extranjeros, por un tiempo superior a los dos años.**
- **Título de Bachiller (Se puede aceptar personas terminadas el ciclo básico).**

- **Dos fotografías tamaño carné a color.**
- **Certificado médico de encontrarse en perfecto estado de salud para realizar este tipo de trabajo.**
- **Solicitud dirigida al / la señor/a Ministro/a de Turismo, expresando su interés de obtener la licencia de guía nativo.**

b. Requisitos para los cursos del área de hospedaje y mantenimiento

- **Certificado de una comunidad legalmente constituida, que acredite que el interesado es miembro de la misma.**

c. Requisitos para el curso del área de alimentación

- **Certificado de una comunidad legalmente constituida, que acredite que el interesado es miembro de la misma.**
- **Certificado médico de encontrarse en perfecto estado de salud.**

d. Requisitos para los cursos del área de administración y contabilidad

- **Certificado de una comunidad legalmente constituida, que acredite que el interesado es miembro de la misma.**
- **Título de Bachiller (Se puede aceptar personas terminadas el ciclo básico).**

3. ESTRATEGIAS ORGANIZATIVAS Y DE GESTION ACADEMICA

3.1 CARACTER TECNICO-PEDAGÓGICAS

- **La parte teórica se desarrollará mediante charlas expositivas con el apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria que posibiliten el compartir experiencias e intercambiar ideas acerca de los temas tratados.**

- Los talleres de trabajo se desarrollarán los fines de semana jueves y viernes de 14:30 a 18:00.
- Como requisitos para tener el certificado de participación del curso se requiere asistir como mínimo al 90 % de las clases presenciales previstas, ejecutar las tareas programadas por cada taller y cumplir los trabajos prácticos del curso y los procesos de evaluación de los instructores.
- Para el desarrollo de los módulos previstos contará con la participación del personal técnico de la CORTUS ya que la misma posee dentro de sus miembros recurso humano técnico de amplia y probada experiencia.

4. PRESUPUESTO GENERAL

El presupuesto para el presente plan de capacitación se gestionara por parte de la comunidad con las instituciones de carácter público, privado y ONGs que apoyan su proyecto.

Se tratara en lo posible buscar que el equipo técnico para las capacitaciones provenga de las alianzas estratégicas que posee la comunidad Kichwa Shayari.

Anexo N° 18: Ficha de desempeño del personal

FICHA DE EVALUACION AL PERSONAL

INDICACIONES GENERALES											
El presente formulario esta realizado con el fin de controlar y supervisar el desempeño de los miembros que conforman la comunidad "SHAYARI", para determinar cómo se ha ido dando el desarrollo de las funciones de trabajo.											
Nombre del Empleado											
Cargo											
Supervisor											
Fecha											
Trimestralmente				Semestralmente							
Evaluación: Escala del 1-5 (5 Sobresaliente, 4 Muy buena, 3 Promedio, 2 Regular y 1 Malo)											
Factores para la Evaluación		Autoevaluación del Empleado			Evaluación del Supervisor						
COMUNICACIÓN: Se expresa en forma efectiva para dar y solicitar información, y expresar ideas u opiniones.		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
RESPONSABILIDAD EN EL TRABAJO: Termina el trabajo en forma puntual y acertada		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
PRODUCTIVIDAD: Cumple el trabajo en el tiempo determinado		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD: Llega a tiempo a su turno de trabajo. Cuando no va a estar en su sitio de trabajo se asegura que su supervisor lo sepa.		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
TRATO: Es cortés, amable y tiene tacto para tratar con colegas y clientes. Ofrece reconocimiento a sus colegas y es reconocido por ellos.		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
COOPERACION Y TRABAJO EN EQUIPO: Acepta supervisión y trabaja en armonía con colegas.		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
APARIENCIA PERSONAL: Proyecta una imagen positiva con su presentación personal, aseo y uniforme.		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
CONFIABILIDAD: Es excepcional en todas sus facetas, normalmente no requiere supervisión directa		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
INICIATIVA: Va mas allá de sus responsabilidades en circunstancias adecuadas.		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
CONOCIMIENTOS/HABILIDADES: Aptitud o capacidad para desempeñar el trabajo.		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
MOTIVACION: Demuestra entusiasmo y actitud positiva en el desempeño de lo asignado.		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
CALIDAD: Cumple con los estándares de servicio, sin errores, buena presentación.		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
COMPETENCIA: Sólidos conocimientos técnicos que abalizan un desempeño sobresaliente en la ejecución de su función.		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
CREE USTED QUE NECESITA CAPACITACION?		SI			NO						
OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR:											

FIRMA DEL EMPLEADO

FIRMA DEL SUPERVISOR

Anexo 19: Manual de gestión de riesgos**MANUAL DE GESTION DE RIESGOS****ANTECEDENTES**

El turismo es una actividad que se practica en todo el mundo, siendo en los países en vías de desarrollo la apuesta para el futuro, poder independizarse de sus recursos naturales sino darle la vuelta y aprovechar estos de una manera sustentable.

Es importante para cualquier tipo de empresa y con mayor razón a las vinculadas con el turismo contar dentro de sus procedimientos uno en caso de emergencias ya que nadie o nada está libre de algún tipo de riesgo sea cual sea su naturaleza.

El estar prevenido para este tipo de acontecimientos dan a la empresa una seguridad así como al recurso humano que trabaja en esta y ayuda a prevenir graves pérdidas materiales si se aplica los procesos debidamente.

INTRODUCCION A LA GESTION DE RIESGOS

Los riesgos están presente en cualquier actividad realizado por el ser humano, hablar de cero riesgos es algo inverosímil, los riesgos tanto laborales como los ocasionados por fuerzas de la naturaleza esto se evidencia en las noticias actuales de grandes desastres ocurridos por causas antropológicas como naturales.

A nivel mundial organizaciones como la OIT (Organización Internacional del Trabajo), la OMS (Organización Mundial de la Salud) han establecidos acuerdos internacionales que tienen como finalidad la protección y el cuidado de los trabajadores.

En la actualidad nos encontramos en una corriente mundial que habla sobre estos aspectos donde grandes como microempresas establecen mecanismos unos más avanzados que otros en este campo de la Gestión de Riesgos.

GESTIÓN DE RIESGOS

Existen tres principios fundamentales en la Gestión de Riesgos los cuales son muy importantes para alcanzar un ambiente preparado para afrontar los riesgos de su entorno.

Estos principios son Evitar, Evaluar y controlar.

Peligro y riesgo

Peligro.- Se denomina a la fuente o situación con potencial daño, en términos de accidente o daño a la salud, daños a la propiedad, al ambiente del sitio de trabajo o una combinación de ellos.

Riesgo.- Es la combinación de posibilidades y consecuencias de que ocurra un daño o una pérdida, expresada de manera general por el producto de la probabilidad de ocurrencia y el nivel de consecuencia del daño o pérdida.

RIESGO = PROBABILIDAD x CONSECUENCIA

Etapas de la gestión de riesgos

Las etapas de la gestión de riesgos se divide en dos Análisis de riesgos y Control, la primera etapa se puede dividir en las siguientes sub etapas: Identificar, Medir y Evaluar. Luego de aplicar estas tres sub etapas pasamos a la etapa de Control.

Alternativas de acciones frente a un riesgo

Cuando hemos identificado un riesgo se pueden tomar las siguientes acciones correctivas:

PREVENCIÓN

RIESGO----- ELIMINACIÓN

PROTECCIÓN

Factores de riesgo para la seguridad y salud en el trabajo

Existen diferentes tipos de riesgos los cuales se clasifican de la siguiente forma:

Factores de Riesgos Mecánicos

- Caídas de personas al mismo / distinto nivel
- Caídas de objetos por desplome
- Caídas e objetos por manipulación
- Caídas de objetos desprendidos
- Pisadas sobre objetos
- Choque contra objetos inmóviles / móviles.
- Golpes / cortes / atropello por objetos o herramientas.
- Proyección de fragmentos o partículas
- Atrapamiento por o entre objetos / por vuelcos de maquinaria o vehículo.

Factores de Riesgos Físicos

- Incendios
- Explosiones
- Estrés térmico
- Contacto térmico o eléctrico
- Exposición a radiaciones ionizantes
- Ruido
- Vibraciones
- Iluminación

Factores de Riesgos Químicos

- Contacto con sustancias peligrosas
- Exposición a gases y vapores
- Exposición a aerosoles
- Exposición a sustancias nocivas, tóxicas
- Contacto con sustancias corrosivas

Factores de Riesgos Biológicos

- Exposición a virus, bacterias, hongos derivados orgánicos de microorganismos.
- Exposición a insectos
- Presencia de plagas, epidemias.

Factores de Riesgos Ergonómicos

- Dimensiones del puesto de trabajo
- Sobre esfuerzo físico
- Sobrecarga
- Posturas forzadas
- Movimientos repetitivos
- Confort acústico, térmico y lumínico
- Calidad del aire
- Organización del trabajo
- Operadores PVD (Pantallas de visualización de datos)

Factores de Riesgos Psicológicos

- Tiempo de trabajo
- Tarea
- Estructura organizacional

Principios de la gestión de Salud y Seguridad en el trabajo

- Evitar los riesgos en nuestras actividades laborables
- Evaluar los riesgos que no se puedan evitar
- Controlar los riesgos en su origen
- Aplicar el mejoramiento continuo de las condiciones y actuaciones de seguridad y salud ocupacional
- Integrar la acción preventiva en los procesos
- Promocionar el mejoramiento continuo del estilo de vida de los trabajadores.

Técnicas de gestión de riesgos

PELIGROS

Técnicas reactivas

Investigación de accidentes

Análisis estadístico

Técnicas activas

Análisis de riesgo

Prevención

Protección

GESTION ADMINISTRATIVA

Política de Seguridad, Salud y Medio Ambiente

La comunidad “Shayari” presta los servicios de hospedaje, alimentación y guianza y observando los más altos niveles de seguridad en todas y cada una de sus actividades. Su personal constituye el valor más importante de nuestra organización por lo que se asignan recursos para la detección y corrección de las condiciones y actos inseguros que pueden derivar en daños a la salud, las instalaciones y el medio ambiente.

Los procesos y actividades desarrolladas en las instalaciones cumplen normas y requerimientos legales locales e internacionales y se aplica de forma sistemática y proactiva el mejoramiento continuo y la prevención de riesgos.

PREPARACIÓN PARA RESPUESTA A EMERGENCIAS

Emergencia

Es una situación que sale del esquema normal de las actividades de una persona u organización, demanda recursos y de una actuación rápida de personas con un entrenamiento previo.

Análisis de tipo de emergencias (Riesgos mayores)

Realizando un análisis previo a la situación de la comunidad “Shayari” se ha decidido explicar a continuación los posibles riesgos de mayor incidencia en la empresa por esta razón se toma la clasificación en función de los niveles de daños o consecuencias que podrían suceder, dando así la clasificación en: Emergencias Mayores y Emergencias menores.

EMERGENCIAS POR ACTIVIDADES HUMANAS

- **Emergencias de incendio**

Un incendio es un fuego que sale de control causando daños y pérdidas importantes a las personas, los bienes o el medio ambiente.

Los incendios se los pueden clasificar de acuerdo a su magnitud o intensidad en los siguientes grupos:

-Conato de incendio.- Es una situación en el cual los daños y pérdidas son menores de acuerdo a cada instalación de la empresa, por otra parte son fuegos de baja intensidad en una área localizada fácilmente de apagar con un extintor.

-Incendio Local- afecta al área.- En esta situación todo el personal del área donde se presenta el fuego debe dar respuesta de manera inmediata, puede ser necesario la evacuación del personal del área.

-Incendio Declarado- afecta a toda una área o varias áreas.- En esta situación el fuego se sale de control del personal del área donde este el fuego y se necesita de ayuda externa con personal calificado para estas situaciones.

- **Emergencias por explosión**

Las explosiones son liberaciones de energía de manera violenta causando daños muy grandes en corto tiempo. El almacenamiento, transporte y la utilización de gases, principalmente gas licuado de petróleo constituye un peligro que puede generar grandes daños con pérdida de vidas y daños graves las instalaciones. Por estas razones es importante recordar y aplicar normas básicas de seguridad:

- No golpear o rodar el cilindro
- Realizar instalaciones de acuerdo establecido a la norma
- Revisar las instalaciones y realizar el mantenimiento adecuado para evitar fugas

- **Emergencias y urgencias médicas- Primeros Auxilios**

En las diferentes actividades realizadas en la comunidad existe el riesgo de accidentes tanto para el personal como para los clientes y puede presentarse situaciones en las cuales existe riesgo para la integridad o salud de las personas por esta razón es importante que el personal esté capacitado en este tipo de emergencias

Primero se dará una definición de:

Urgencia médica.- Situación con afección de la salud en la cual no está en riesgo la vida del paciente.

Emergencia médica.- Situación con afección a la salud en la cual existe riesgo para la vida del paciente.

Primeros Auxilios.- Asistencia que se brinda a un paciente mientras llega ayuda especializada.

Es muy importante que el personal asignado a prestar los primeros auxilios deben tener los siguientes conocimientos

Básicos.- que le permitan atender situaciones de emergencia que no pueda esperar la llegada del personal médico especializado.

Complementarios.- que le permita atender situaciones de urgencias medicas como hemorragias, fracturas, heridas que permitan esperar la llegada de la ayuda especializada.

PLAN DE EMERGENCIA

En casos de riesgos mayores que pueden provocar graves daños se consideran 3 etapas para la atención de la emergencia:

Antes.- Contempla todas las acciones que permiten prevenir el origen de un accidente (Simulacro) y en caso de producirse los medios que permita controlar y mitigar los daños o pérdidas humanas, de las instalaciones o del medio ambiente.

Durante.- En primer lugar se considera el análisis de riesgos y todos los recursos considerados para que se mantengan y aplique el momento que se presenta una emergencia. En la mayoría de los casos esto implica recursos humanos, técnicos y económicos, etc... En esta etapa la comunicación es de suma importancia para transmitir el mensaje de emergencia a las personas o entidades del directorio de emergencias para pedir una ayuda externa.

Después.- Incluyen todas las acciones que permitan atender los requerimientos para reiniciar las actividades del lodge de manera segura y en el menor tiempo posible.

PLAN DE AUTO PROTECCIÓN-PLAN DE EMERGENCIA

A. INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA

1.- Actividad: Turismo comunitario

2.- Dirección: A 28 km del cantón Cascales, parroquia El Dorado de Cascales Sucumbíos – Ecuador

Razón Social: Comunidad Kichwa Shayari

Representante Legal: Guillermo Vargas

Ubicación de las instalaciones: El Dorado de Cascales

Tipo de actividad: Servicios de hospedaje, guianza, alimentación.

Datos generales:

Teléfonos: 080547528 / 086627315

Entorno de la empresa y condiciones generales

a. Norte: Comuna Pastaza central y río Aguarico.

b. Sur: Recinto Los Ángeles

c. Este: Comunidad Antisuyo.

d. Oeste: Sector Yanarumi.

3. Superficie total y útil

DESCRIPCION DEL AREA	SUPERFICIE EN m ²
AREA TOTAL	
AREA CONSTRUIDA	
AREA DE ESPACIOS VERDES	

4. Número de trabajadores

Número de empleados	Trabajadores directos: 20
Horario de trabajo	7 a 12 – 14 a 17 horas

B. SITUACION GENERAL

5. Antecedentes

La comunidad de Shayari es una empresa que se dedica al servicio de hospedaje, guianza, y alimentación en el en el cantón El Dorado de Cascales.

INFORMACION DE LAS INSTALACIONES

Las instalaciones en la Comunidad Shayari son de madera, con pilares de madera bien resistente, paredes de guadua, piso de tablón y en los baños loza recubierta de cerámica, instalaciones eléctricas recién implementadas, de agua fría, sanitarias, techo de estructura de madera

6. Justificación del Plan de Autoprotección

Debido al uso de las instalaciones, equipos y materiales que puede causar daño a las personas a las propias instalaciones o al medio ambiente, ya sea estas por causas antropogénicas o por causas de la naturaleza, es importante que la comunidad Shayari cuente con un plan de autoprotección (de respuesta a emergencias) que permitan minimizar las consecuencias de siniestros que pueden presentarse en sus instalaciones.

El plan de autoprotección permitirá estar preparados para prevenir situaciones de riesgo y para controlar situaciones con presencia de incendios, explosiones, derrames de productos, emergencias médicas.

7. Hipótesis de eventos adversos /accidentes

Para mantener consistencia del plan de autoprotección frente a los posibles eventos adversos es necesario realizar el análisis para cada caso de situaciones que definan una emergencia.

FACTORES DE RIESGOS, ACCIDENTES PROBABLES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE SE DEBEN TOMAR.

ACCIDENTE PROBABLE	FACTOR RIESGO	MEDIDA DE SEGURIDAD
Piso resbaloso en camineria	Mecánico	Mantenimiento permanente de los senderos, limpieza.
Puentes en mal estado	Mecánico	Construcción de puentes en buen estado, con techos para protección.
Incendios	Físico	Plan de simulacros, y revisión y capacitación de uso de extintores.
Caída de arboles por el fuerte viento	Biológico/ mecánico	Descubrir el área de las cabañas para evitar este contratiempo.

Derrumbes en los senderos hacia los atractivos.	Mecánico	Colocación de sogas a manera de barandales para que se puedan sostener en lugares de peligro.
Picadura de insectos	Biológico	Documentar normas de seguridad a los turistas para el uso de repelente.
Ausencia de chalecos para las canoas	Mecánico	Gestionar con USAID para crear fondos y comprarlos.
Canoa inestable	Mecánico	Compra de canoas con fondos gestionados.
Presencia de culebras	Biológico	Llevar siempre a la mano medicamentos para la picadura.
Ausencia de señalética en las noches	Mecánico	Colocación de focos solares para iluminación nocturna
Caída por las cabañas	Mecánico	Colocar ventanas y mallas para prevenir accidentes.

B. OBJETIVOS DEL PLAN DE AUTOPROTECCIÓN

- a. Conocer los edificios y sus instalaciones, la peligrosidad y los medios de protección disponibles en los distintos sectores.
- b. Garantizar la fiabilidad de los medios de protección
- c. Evitar las causas que puedan originar una emergencia
- d. Disponer de personal formado, entrenado y organizado para una adecuada y rápida respuesta a una emergencia.
- e. Mantener informado de cómo actuar ante una emergencia a todo el personal que se encuentre en las instalaciones.
- f. Preparar la posible intervención de medios de ayuda externa como el caso de los Bomberos, Cruz Roja y Policía Nacional.

9. MISIÓN DEL PLAN DE AUTOPROTECCIÓN

La misión del plan de autoprotección es definir quién deben participar en las diferentes etapas de una emergencia desde la etapa preventiva (antes), en la etapa de repuesta (durante) y en la etapa de contingencia o rehabilitación de las actividades (después).

Además considera que debe hacer cada persona en las diferentes etapas, en qué momento ejecutar las acciones, donde realizarlas y sobre todo la razón por la cual se ejecuta las acciones.

Esto facilitará la adecuada implementación y mantenimiento del plan de autoprotección dentro de las instalaciones de la comunidad.

C. EJECUCIÓN DEL PLAN

1. BRIGADAS DE RESPUESTA A EMERGENCIA

Con el propósito de disponer de personal capacitado y entrenado Shayari deberá contar con un Comité de Emergencias y un grupo de brigadistas voluntarios para desarrollar las actividades de control de incendios, primeros auxilios y búsqueda y rescate básicos.

D. FASES DE LA PREPARACIÓN PARA RESPUESTA A EMERGERÍA

1. FASE DE ANTES / ETAPA DE PREPARACIÓN

Como parte del plan y programa de seguridad y salud en el trabajo se consideraran actividades de documentación, capacitación, inspecciones, auditorias y actividades de apoyo; como el caso de simulacros y reuniones de los diferentes comités con el propósito de aplicar un mejoramiento continuo a las actividades que se están mantiene en seguridad industrial.

2. FASE DURANTE /ETAPA DE RESPUESTA

En esta etapa se aplica lo establecido en los estándares y procedimientos definidos para el plan de emergencia en la jornada establecida (ver Plan de Simulacros).

3. FASE DE DESPUÉS / ETAPA DE REHABILITACIÓN DE ACTIVIDADES

Los componentes de esta etapa se desarrollaran con el Comité de Respuesta a Emergencia como parte complementaria de la Capacitación que recibirán con el instructor externo

F. ACTUALIZACION DE PLANES

El Periodo de actualización tanto de el plan de emergencia asi como el de simulacros será anualmente

PLAN DE SIMULACROS

A. INTRODUCCIÓN

Es inevitable que las personas, empresas, ciudades y hasta países estén expuestos a accidentes por las razones que sean, ya que estos son inevitables, lo que es evitable son las consecuencias que estos podrían traer consigo, si se sabe actuar en el momento preciso y tomando la decisión más acertada.

Las personas deben estar preparadas para poder intervenir en el incidente, tiene que ser capaces de reconocer e interpretar correctamente los riesgos potenciales, las necesidades y las condiciones a las que se enfrentan.

El propósito del presente documento es poder brindar conocimientos necesarios básicos para atender un incendio y tomar las medidas iniciales para garantizar la seguridad de la vida, propiedad y medio ambiente.

B. OBJETIVOS

- Estar preparados para posibles eventualidades de emergencia
- Capacitar al personal para saber cómo actuar en caso de emergencia.
- Tener una herramienta de apoyo en casos de emergencias.

C. ETAPAS DEL PLAN DE SIMULACRO

1. Integración del equipo de trabajo
2. Motivación y sensibilización
3. Diagnóstico de vulnerabilidad.
4. Planeación con base en el diagnóstico
5. Organización
6. Puesta a prueba del Simulacro
7. Evaluación de ejercicio de simulaciones y simulacro

D. CONDICIONES

1. Debe responder a los propósitos establecidos en el Plan.
2. Debe ser ejecutable por medio de técnicas conocidas, personal entrenado y equipado dentro de un plazo aceptable.
3. No poner en riesgo al lodge, la comunidad y los visitantes que intervienen en él.
4. Realizado en circunstancias lo más cercano a la realidad.
5. Observar el debido control y ejercicio de las variables en el simulacro, a fin de no perturbar las actividades normales.

E. PROCEDIMIENTO DE EVACUACIÓN

1. Activar el sistema de alarma de Emergencia

a. Al escuchar el sonido de alarma:

- Todo el personal deberá evacuar las áreas ocupadas, solicitándoles que en forma ordenada y aprisa (sin correr) abandonen las instalaciones por las salidas de emergencia. En caso de tener equipo eléctrico a su cargo apagarlo, y dirigirse a los puntos de reunión.
- Verificar que ninguna persona haya quedado en el inmueble o instalación excepto personal encargado de hacerlo.
- Conducir a visitantes, evacuen las áreas de trabajo hacia las áreas de protección junto con las personas que los están atendiendo.

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

El Coordinador del simulacro Informará que el simulacro tendrá una duración de no más de 3 min que deberá ser mejorada hasta obtener el menor tiempo y que sea segura la evacuación.

- El Coordinador deberá tener a la mano una lista de chequeo de todo el personal del área a su cargo o asignada a el, y pasar lista de presentes en el punto de reunión.

El Coordinador del Simulacro Informará del retorno a las áreas una vez terminado el simulacro.

F. RETORNO

- Verificar el retorno del personal en forma disciplinada
- Verificar si existe personal ausente (que no regreso), investigando donde se encuentran.
- El tiempo requerido para la evacuación no debe ser mayor a tres minutos.

El resultado del simulacro de evacuación debe darse a conocer, con el fin de que el personal conozca cuales son los puntos a mejorar, y como, y quien debe participar en su solución y cuando.

G. PUNTOS SUGERIDOS EN EL MOMENTO DEL SIMULACRO

- Conserve la calma.
- No Grite, No Corra, No Empuje.
- Busque el extintor más cercano y trate de combatir el fuego en caso de que sea un fuego localizado.
- Si no sabe manejar el extintor, busque a alguien que pueda hacerlo por usted.
- Si el fuego es de origen eléctrico no intente apagarlo con agua.
- Cierre puertas y ventanas para evitar que el fuego se extienda, a menos que éstas sean sus únicas vías de escape.
- Si la puerta es la única salida, verifique que la chapa no esté caliente antes de abrirla; sí lo está, lo más probable es que haya fuego al otro lado de ella, no la abra.
- En caso de que el fuego obstruya las salidas, no se desespere y colóquese en el sitio más seguro. Espere a ser rescatado.
- Si hay humo colóquese lo más cerca posible del piso y desplácese "a gatas". Tápese la nariz y la boca con un trapo, de ser posible húmedo.
- Si se incendia su ropa, no corra: tírese al piso y ruede lentamente. De ser posible cúbrase con una manta para apagar el fuego.
- No pierda el tiempo buscando objetos personales.
- En el momento de la evacuación siga las instrucciones del personal especializado.

- Ayude a salir a los niños, ancianos y minusválidos.
- Tenga presente que el pánico es su peor enemigo.

H. VIA DE EVACUACION

I. EJECUCION DEL SIMULACRO

El simulacro se realizara sin previo aviso a los trabajadores para evaluar su nivel de reacción en situaciones de emergencia, previo a la socialización de este plan de simulacro.

Luego de efectuado el simulacro se realizara una evaluación de mismo, para un monitoreo adecuado se efectuara un segundo simulacro donde se medirán resultados entre los simulacros realizados.

Anexo 20: Botiquín de primeros auxilios

ORD.	DESCRIPCION	PRESENTACION	COMPONENTE	USO Y/O TRATAMIENTO	CONTRAINDICACIONES	STOCK MINIMO
	<u>Implementos:</u>					
1	<i>Alcohol Yodado</i>	Frasco 500 ml	Alcohol + yodo	P.A.B. USO DESINFECTANTE DE HERIDAS Y ELEMENTOS METALICOS		1 FRASCO
2	<i>Algodón</i>	Paquete 100 gr.	Algodóm hidrófilo	P.A.B. USO GENERAL		1 PAQUETE
3	<i>Cotonetes</i>	Caja de 100 un.	Aplicadores con algodón	P.A.B. USO GENERAL		100 UNIDADES
4	<i>Curitas</i>	Caja de 100 un.	Esparadrapo + protector	P.A.B. USO CUBRE HERIDAS - MARIPOSAS DE APROXIMACION		1 CAJA
5	<i>Esparadrapo</i>	Rollo de 1 pulgada	Esparadrapo	P.A.B. USO GENERAL		1 ROLLO
6	<i>Gel antibacterial - antiséptico</i>	Frasco de 250 ml.	Gel- elementos de lavado seco	P.A.B. USO GENERAL		1 FRASCO
7	<i>Guantes quirúrgicos</i>	Pares 5-M-L	Latex	P.A.B. MANIPULACION DE HERIDAS Y TRATAMIENTOS GENERALES		6 PARES 2 DE C/TALLA
8	<i>Jeringuillas</i>	Un. 3ml-5ml	Plástico esterilizado	P.A.B. USO GENERAL		20 UNID.10 DE C/MEDIDA
9	<i>Suero fisiológico</i>	Frasco 500 ml.	Suero fisiológico	P.A.B. LAVADO HERIDAS ,AREAS AFECTADAS, MEMBRANAS MUCOSAS		1 FRASCO DE 500 ML
10	<i>Termómetro</i>	Unidad	Unidad de medida temperatura	P.A.B. USO GENERAL		1 UNIDAD
11	<i>Toallas Sanitarias</i>	Paquetes	Material protección-absorción	P.A.B. USO GENERAL		3 PAQUETES 1 C/FLUJO
12	<i>Vaselina esterilizada</i>	Tubo	Vaselina esterilizada	P.A.B. USO GENERAL		1 TUBO
13	<i>Visina</i>	Frasco 5 ml	Elementos limpieza oftálmica	P.A.B. USO LIMPIEZA OFTALMICA		1 FRASCO

ORD.	DESCRIPCION	PRESENTACION	COMPONENTE	DOSIS	TRATAMIENTO	CONTRAINDICACIONES	STOCK MINIMO
	MEDICAMENTOS BÁSICOS						
a.-	ALERGIAS						
a.1.-	LORATADINA	Pastilla 10 mg.	Loratadina	1 pastilla c/día	Alergias provocadas por: intoxicación alimenticia. Picaduras insectos, reacciones alergológicas	Sin contraindicaciones	20 unidades
b.-	ANALGÉSICOS						
b.1.-	TEMPRA	Pastilla 500 mg.	Acetaminofen	1 pastilla c/8 horas	Dolores, fiebre, traumatismo leve por golpes	Alergia al elemento componente	10 unidades
b.2.-	TONOPAN	Pastilla 500 mg.	Acetaminofen + cafeína	1 pastilla c/8 horas	Dolores, fiebre, traumatismo leve por golpes	Alergia al elemento componente	10 unidades
b.4.-	APRONAX	Pastilla 550 mg.	Naproxen Sódico	1 pastilla c/8 horas	Traumatismo leve por golpes, desinflamatorio, antipirético	Alergia al elemento componente	10 unidades
c.-	ANTIACIDOS - PROBLEMAS DIGESTIVOS						
c.1.-	ALKA SELTZER	Tableta 500 mg.	Bicarbonato de sodio + ácido acetil salisílico	1 Tableta disuelta en vaso de agua	Problemas de llenura, descomposición estomacal	Alergia al elemento componente	10 unidades
d.-	ANTIESPASMODICOS						
d.1.-	Buscapina	Pastilla 250 mg.	ibuprofeno	1 pastilla c/6 horas	Antiácido, cólicos menores, problemas estomacales	Sintomatología de apendicitis	20 unidades
e.-	ANTIDIARREICOS						
e.1.-	TERRAMICINA	Pastilla	Oxitetraciclina	1 pastilla c/6 horas	Previene la diarrea, contiene y estabiliza	Alergia al elemento componente	10 unidades
f.-	COLICO MENSTRUAL						
f.1.-	FEMEN	Cápsula blanda 200 mg.	Ibuprofeno	1 pastilla c/8 horas	Colico menstrual	Alergia al elemento componente	10 unidades
g.-	ESTREÑIMIENTO						
g.1.-	DULCOLAX	Frasco 5 ml.	Picosulfato sódico	1 dosis por la noche	Estreñimiento leve. Medio	Obstrucción intestinal	1 frasco
h.-	HEPATOPROTECTORES						
h.1.-	SIMEPAR	Cápsula 200 mg.	Silimarina + complejo B	1 cápsula c/6 horas	Protector hepático (hígado)	Problemas hepáticos graves	20 unidades
d.-	ANTIESPASMODICOS						
d.1.-	Buscapina	Pastilla 250 mg.	ibuprofeno	1 pastilla c/6 horas	Antiácido, cólicos menores, problemas estomacales	Sintomatología de apendicitis	20 unidades
e.-	ANTIDIARREICOS						
e.1.-	TERRAMICINA	Pastilla	Oxitetraciclina	1 pastilla c/6 horas	Previene la diarrea, contiene y estabiliza	Alergia al elemento componente	10 unidades
f.-	COLICO MENSTRUAL						
f.1.-	FEMEN	Cápsula blanda 200 mg.	Ibuprofeno	1 pastilla c/8 horas	Colico menstrual	Alergia al elemento componente	10 unidades
g.-	ESTREÑIMIENTO						
g.1.-	DULCOLAX	Frasco 5 ml.	Picosulfato sódico	1 dosis por la noche	Estreñimiento leve. Medio	Obstrucción intestinal	1 frasco
h.-	HEPATOPROTECTORES						
h.1.-	SIMEPAR	Cápsula 200 mg.	Silimarina + complejo B	1 cápsula c/6 horas	Protector hepático (hígado)	Problemas hepáticos graves	20 unidades
i.-	INTOXICACION ALIMENTICIA						
i.1.-	PANKREOFAT	Cápsula 250mg.	Multienzimas + otras sustancias. Amilasa, Dimeticona, Lipasa, Proteasa	1 cápsula c/comida	Intoxicación alimenticia, recuperación flora intestinal	Obstrucción intestinal, pancreatitis.	10 unidades
j.-	QUEMADURA SOLAR						
j.1.-	CLADRYL CLEAR	Frasco 100 ml	Acetato de zinc, pramoxina, clorhidrato, alcanfor sintético	Uso dermatológico	Quemadura de sol, picaduras de insectos, brotes e irritaciones menores	Hipersensibilidad a los elementos	1 frasco
k.-	REHIDRATACION						
k.1.-	PEDIALYTE	Botella 500 ml	SRO + electrolitos	1-2 botellas	Rehidratación por pérdida de líquidos	Sin contraindicación	4 botellas
l.-	TRAUMATISMOS LEVES						
l.1.-	MENTOL	1 cajita	Mentol, alcanfor	Uso tópico	Golpes, torceduras, calambres	Alergia o hipersensibilidad a los componentes	1 cajita

Anexo 21: Identificación de extintor de incendios

Anexo N° 22: Directorio de emergencia

DIRECTORIO DE EMERGENCIA

SUBCENTRO DE CASCALES

Dra. Mónica Ortiz 092542098

2800065

Sr. Patricio Vosmediano 080748670

POLICIA 101

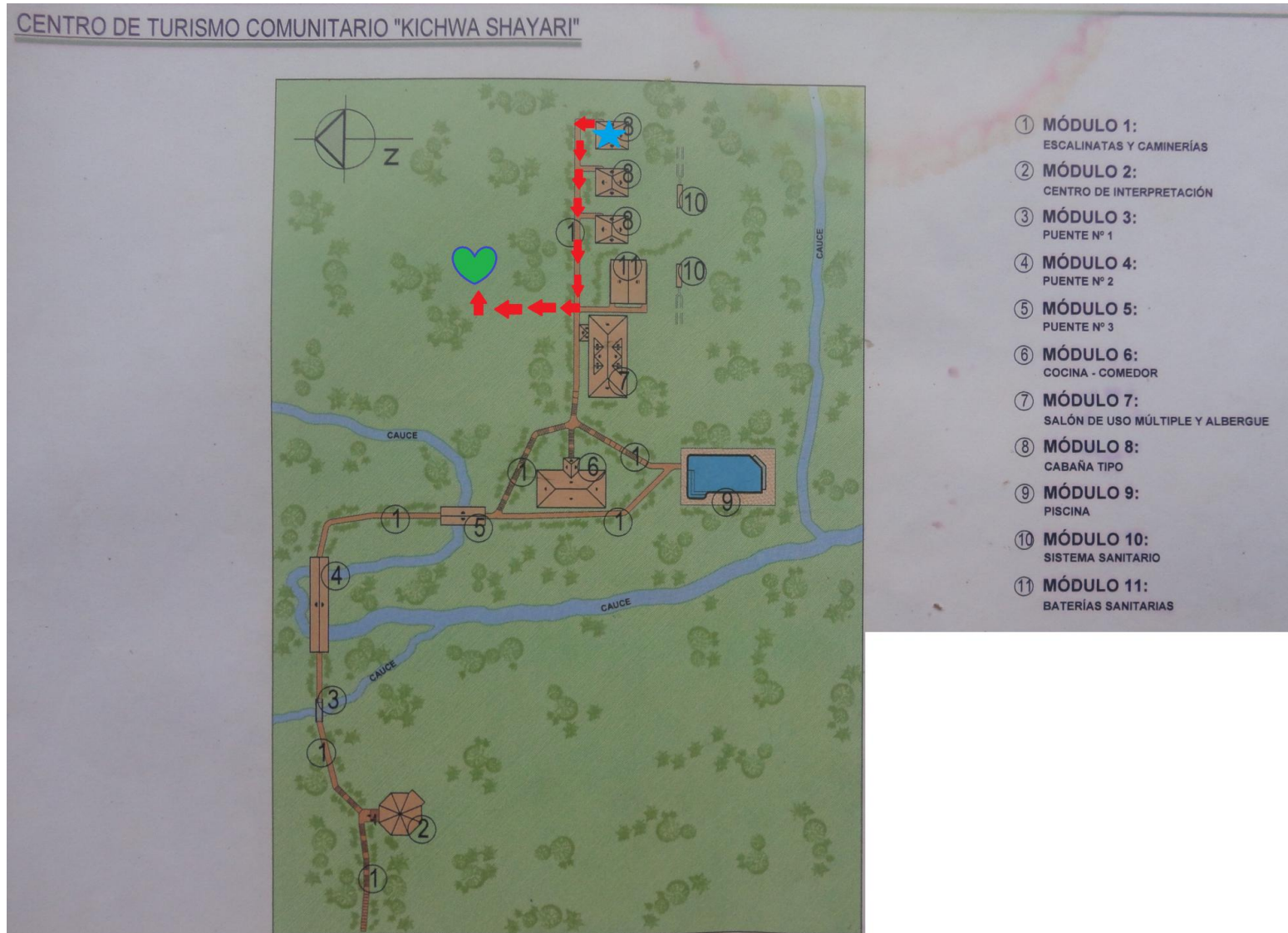
POLICÍA LAGO AGRIO 2 830-085 / 830-101

BOMBEROS 102

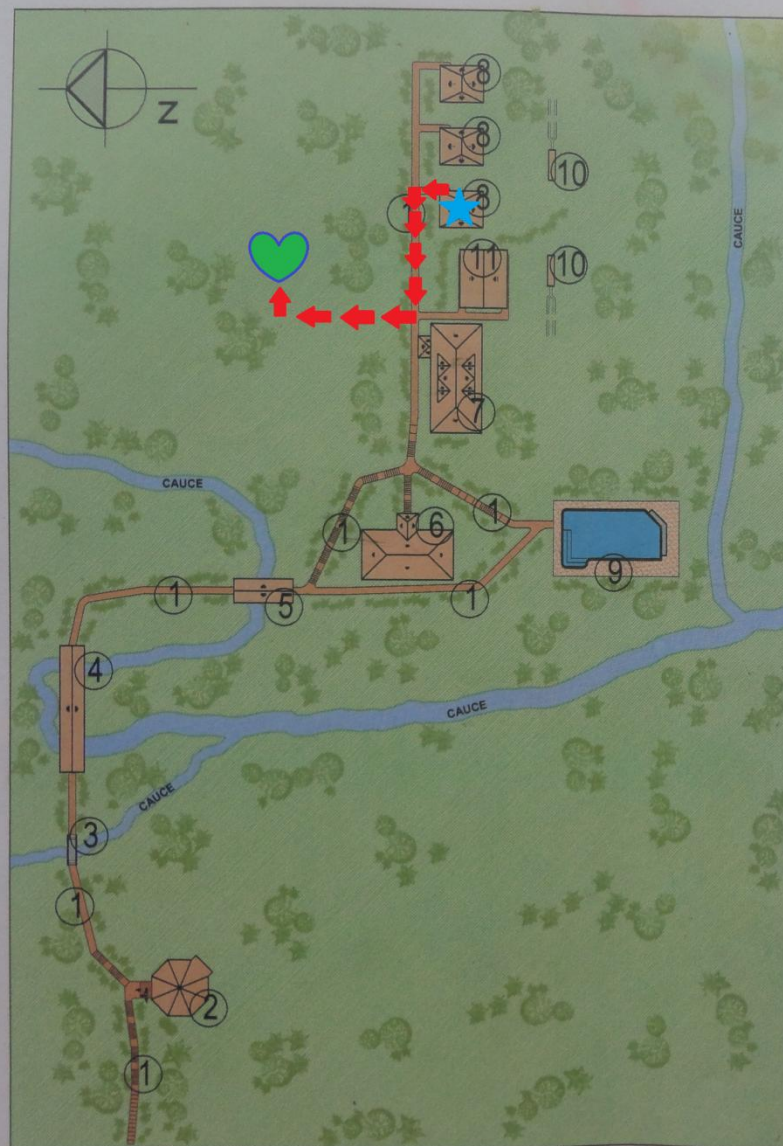
EMERGENCIAS 911



Anexo N° 23: Mapas de evacuación

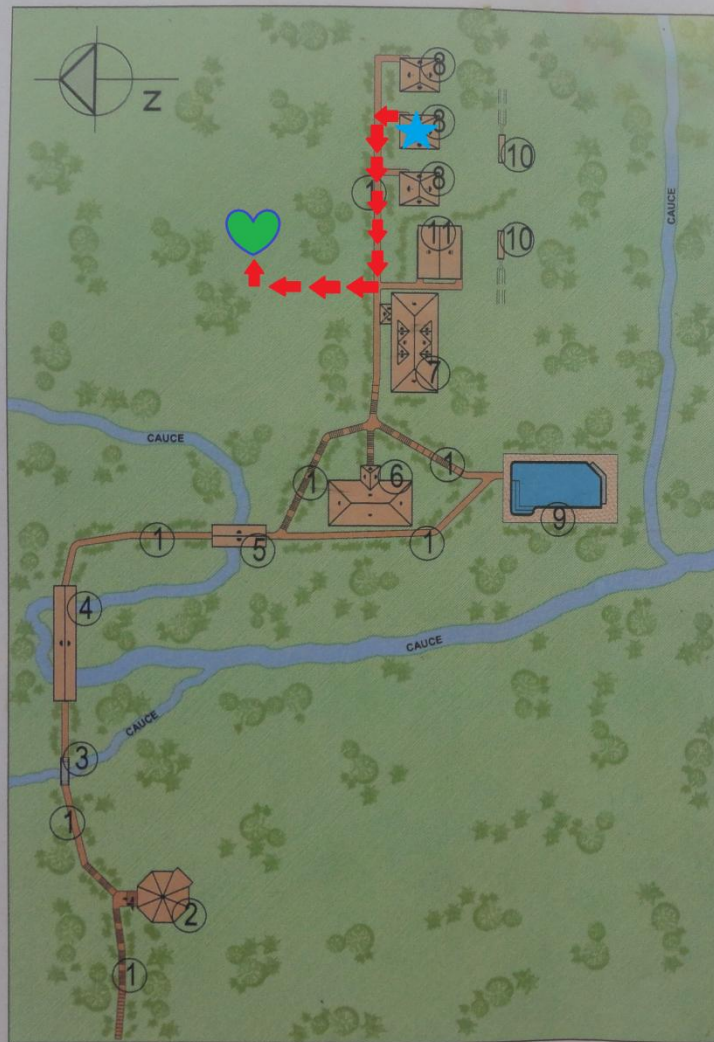


CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO "KICHWA SHAYARI"



- ① **MÓDULO 1:**
ESCALINATAS Y CAMINERÍAS
- ② **MÓDULO 2:**
CENTRO DE INTERPRETACIÓN
- ③ **MÓDULO 3:**
PUENTE N° 1
- ④ **MÓDULO 4:**
PUENTE N° 2
- ⑤ **MÓDULO 5:**
PUENTE N° 3
- ⑥ **MÓDULO 6:**
COCINA - COMEDOR
- ⑦ **MÓDULO 7:**
SALÓN DE USO MÚLTIPLE Y ALBERGUE
- ⑧ **MÓDULO 8:**
CABAÑA TIPO
- ⑨ **MÓDULO 9:**
PISCINA
- ⑩ **MÓDULO 10:**
SISTEMA SANITARIO
- ⑪ **MÓDULO 11:**
BATERÍAS SANITARIAS

CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO "KICHWA SHAYARI"



- ① **MÓDULO 1:**
ESCALINATAS Y CAMINERÍAS
- ② **MÓDULO 2:**
CENTRO DE INTERPRETACIÓN
- ③ **MÓDULO 3:**
PUENTE Nº 1
- ④ **MÓDULO 4:**
PUENTE Nº 2
- ⑤ **MÓDULO 5:**
PUENTE Nº 3
- ⑥ **MÓDULO 6:**
COCINA - COMEDOR
- ⑦ **MÓDULO 7:**
SALÓN DE USO MÚLTIPLE Y ALBERGUE
- ⑧ **MÓDULO 8:**
CABAÑA TIPO
- ⑨ **MÓDULO 9:**
PISCINA
- ⑩ **MÓDULO 10:**
SISTEMA SANITARIO
- ⑪ **MÓDULO 11:**
BATERÍAS SANITARIAS



Anexo N° 24: Señalización de sitios de peligro



Anexo N° 25: Señalización de salidas de emergencia

Anexo N° 26: Instructivo de objetos corto punzantes

INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE OBJETOS CORTO PUNZANTES

CUCHILLOS

Los cuchillos son considerados en el mundo de la Gastronomía Culinaria como la herramienta más valiosa y versátil de la cocina.

Es una herramienta de respeto; cuando es manejada adecuadamente por un experto resulta ser un artículo muy valioso para el procesamiento de los alimentos. Se debe tener siempre presente que el adecuado uso del cuchillo comienza con la seguridad, para lo cual debemos empezar con la práctica de buenas medidas de seguridad.

Las reglas básicas para usar los cuchillos de una manera segura incluyen:

- 1.- Un cuchillo afilado es más seguro que uno desafilado.
- 2.- Use el cuchillo correcto para el trabajo adecuado.
- 3.- Cuando transporte un cuchillo llévelo paralelo a su cuerpo o pegado a su pierna mientras camina.
- 4.- El mango del cuchillo debe estar siempre seco y limpio.
- 5.- Corte siempre sobre superficies asignadas para cortar, como tablas, tableros o superficie similar.
- 6.- Corte siempre en dirección opuesta a su cuerpo y corte siempre lo más separado de ud.
- 7.- La regla más importante de seguridad en los cuchillos es simple ¡Mantenga su mente en lo que está haciendo! ¡Ponga toda su atención en lo que está haciendo!

Diferentes tipos de Cuchillos

Existen diferentes clases de cuchillos, cada uno está designado para un uso distinto. Los más usados son:

1.- Cuchillo francés o Cuchillo del Chef.- Probablemente sea éste el más popular en la cocina; está diseñado para cortar, rebanar y picar; existe en diferentes longitudes pero todos con la misma forma.

2.- Cuchillo para pelar o mondar. Es un cuchillo pequeño y fácil de manejar para mondar y pelar frutas y vegetales; así como para la creación de diversos conceptos en la decoración de platillos.

3.- Cuchillo de deshuesar. Tal como su nombre indica sirve para deshuesar y limpiar carnes, aves y pescados. Existen diferentes grados de curvatura en la navaja lo cual origina diversas formas en cuanto a tamaño con la finalidad de ser utilizado en las diferentes piezas a deshuesar, también hay diferentes grados de flexibilidad debido al calibre de la navaja esto con la finalidad de extraer desde el más delicado hueso de pescado hasta los huesos grandes de res.

4.- Cuchillo rebanador o de trinchar. Es un cuchillo muy finamente afilado diseñado para rebanar y separar piezas de carnes, pan, queso y otros alimentos. Su navaja puede presentar un afilado en forma ondulada o en forma de sierra; con punta redondeada o puntiaguda.

El Afilado de los Cuchillos

Para que el cuchillo resulte una herramienta útil es necesario que este afilado para lo cual se necesita mantenerlo con filo, para este efecto se requiere de un afilador o chaira, el cual consiste en un poste de acero templado con mango y guarnición. La manera correcta de afilar con este instrumento es golpeando y deslizando hoja de los cuchillos sobre el poste de acero en un ángulo de 200 a 250 grados por ambos lados de la navaja, con el propósito de darle al borde cortador de la navaja un ángulo agudo en forma de "V" y de esta forma quitar poco metal a la hoja del cuchillo.

Diferentes tipos de Afilador

● **Afilador o Chaira**

Se utiliza para los cuchillos de tipo básico como; el cuchillo francés, el mondador, los deshuesadores y los rebanadores.

● **Piedras de Afilar**

Se hará el afilado manualmente y es exclusivo para filos gruesos o pesados como hachas o cuchillos grandes.

● **Afiladores Mecánicos**

Con este tipo de afilador se logran excelentes resultados en cuanto a tijeras, cuchillos tipo navaja como el mondador y algunos deshuesadores, al igual que las cuchillas de los procesadores de alimentos e incluso en las hojas afiladas de las rebanadoras automáticas. El único inconveniente es que retiran excesivas cantidades de metal al afilar. Los afiladores mecánicos deben ser inspeccionados regularmente para garantizar la unión de las piedras y así lograr un correcto afilado.

Anexo N° 27: Diseño de logotipo y eslogan

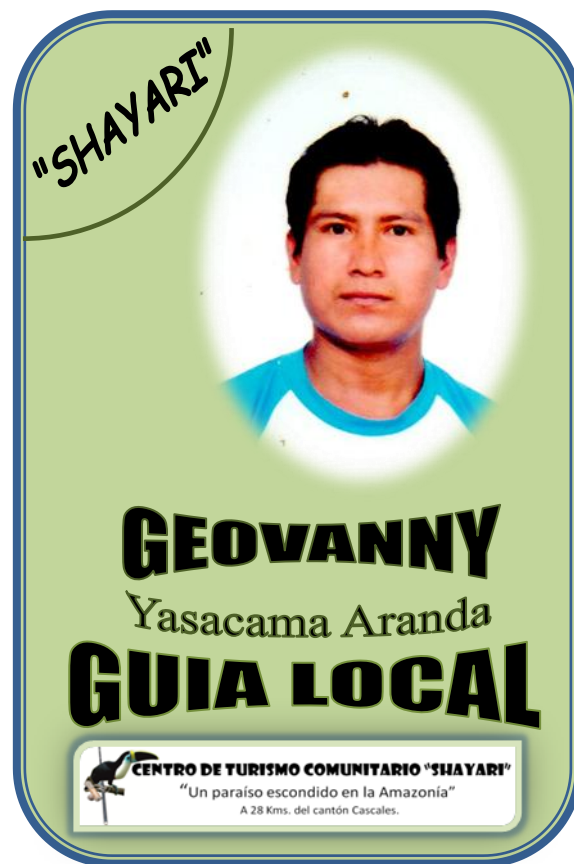


CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO "SHAYARI"

"Un paraíso escondido en la Amazonía"

A 28 Kms. del cantón Cascales.

Anexo N° 28: Carnet de identificación



Anexo N° 29: Tríptico de la comunidad

HOSPEDAJE

Existen dos tipos de alojamiento:

Sacha Wasi: "Casa de la Selva"; construcción típica. Sacha Wasi tiene la capacidad para alojar a 25 personas, tiene baño compartido.



Cabañas: cortijos con 3 cabañas, cada una con capacidad para dos personas y baño privado. Las cabañas están construidas con materiales de la zona y la energía es generada por paneles solares.

¿Qué llevar?

- Repelente
- Repelente
- Bioquímico solar
- Zapatos deportivos
- Botas de caucho dependiendo del clima
- Cámaras fotográficas

¿Cómo llegar?

Tiene que viajar por la vía interoceánica se puede llegar a la comunidad por dos accesos uno por Lumbagui y el otro por Cascales.

TURNOS DE LA RANCHERA QUE LLEVAN A LA TRONCAL-SHAYARI

Desde Lago Agrio	Desde Cascales
10:30am	11:30am
12:00pm	13:00pm
14:00pm	14:00pm
16:00pm	17:00pm

CABAÑAS CON ENERGÍA SOLAR



CENTRO TURÍSTICO COMUNITARIO SHAYARI



¡VEN A CONOCER EL CAMINO A LA SELVA!

SUCUMBIJOS - CASCALES - ECUADOR
RESERVACIONES AL: 086627315
Correo electrónico: ctcshayari@gmail.com

SHAYARI Es una comunidad de nacionalidad kichwa que se encuentra localizada en el cantón Cascales, provincia de Sucumbios. En el año 2004 surge la idea de un proyecto turístico comunitario con el objetivo de mejorar sus ingresos económicos, revalorizar su cultura y conservar el medio ambiente, es así que nace el "CENTRO TURÍSTICO COMUNITARIO SHAYARI".



En la actualidad esta integrado por 13 familias o socios que trabajan de forma directa e indirecta en la operación turística, beneficiándose de esta actividad.

¿Qué podemos encontrar en Shayari?

GASTRONOMÍA TÍPICA

Los alimentos están higiénicamente preparados y para elaborar los diferentes platos típicos se utilizan ingredientes 100% naturales, ya que en la comunidad existe una huerta orgánica donde se cultivan las legumbres y hortalizas; también tenemos



plantaciones de yuca, papa china, plátano, papaya, guaba y otras frutas tropicales, estos cultivos están libres de pesticidas o de algún elemento químico que pueda perjudicar al ser humano. Además de poseer piscinas de tilapias y carachamas, pollos criollos entre otros.



DANZA Y ARTESANÍAS

Al darse cuenta que estaban perdiendo su identidad cultural, nace una propuesta de formar un grupo de danza y pedir el apoyo a las instituciones públicas y privadas para fortalecer su cultura empezando por recordar la elaboración de artesanías mediante talleres.



GRUPO DE MÚSICA Y DANZA SHAYARI

La danza es una manifestación cultural que expresa alegría y que se pueda compartir con otras culturas



Las artesanías son elaboradas con semillas de plantas de la zona, tenemos: pulseras, tobilleras, monederos, collares, entre otros.

Trabajan en barro y realizan cerámicas vistosa que representan la fauna del lugar podemos encontrar mocahuas, ollas, tortugas, boa, tapir entre otras.



GUIANZA Y AVENTURA

Para disfrutar de la naturaleza se lo puede hacer en compañía de guías nativos que durante el recorrido por el sendero le explicaran sobre plantas y sus usos, usted podrá observar al tapir terrestre animal en peligro de extinción, loras, sahinos, chorongos, entre otros animales silvestres que se encuentran en el CENTRO DE RESCATE.



ADRENALINA EN LA TARABITA



PASEOS EN LA LAGUNA MORETE COCHA



COLUMPIO



CAMINATA A LA



CENTRO DE RESCATE Y

ZOCRIADERO DE ANIMALES SILVESTRES

Este fue creado con la finalidad de albergar, reproducir y conservar a los animales silvestres que son decomisados y que en la mayoría de los casos se encuentran en peligro de extinción.



Anexo N° 30: Instructivo para el área de alimentación

INSTRUCTIVO DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN LA COCINA

1.- MANOS

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

2. - UÑAS

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

3.- SE PROHIBE

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

4.- ROPA DE TRABAJO

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

5.- LIMPIEZA DE UTENSILLOS DE COCINA

- Limpiar o lavar las tablas de picar siempre antes preparar algún alimento
- Cada utensilio utilizado en una manipulación será previamente lavado antes de su siguiente uso.

INSTRUCTIVOS DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN LA COCINA

1.- SOBRE LOS DESHECHOS

- Clasificar la basura del proceso de cocina en los basureros identificados para cada tipo de desperdicio (Inorgánico, Orgánicos).
- Mantener los recipientes de basura limpios, forrados, tapados y en lugares apropiados.

2.- SOBRE EL AGUA

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

3.- SOBRE LA ENERGÍA

- Mantener siempre limpios los aparatos eléctricos especialmente los de cocina. Eliminado los residuos del horno microondas, tostador, extractor, etc. reduce energía y contribuye a la "seguridad alarga la vida útil"
- No usar los aparatos eléctricos que demanden mucha energía en horas pico.
- Colocar en un lugar con suficiente espacio para permitir la circulación del aire por la parte posterior (5 a 10cm.) y evite colocar objetos que obstruyan una adecuada ventilación de lo contrario el aparato trabajará más, la rejilla trasera debe mantenerse ventilada.

- No utilizar la parte trasera de la refrigeradora para secar paños, ropa o zapatos, se provocará aumento en el consumo de energía.
- No refrigerar productos que se puedan mantener en temperatura ambiente o se consumirán de inmediato.
- Limpiar periódicamente la parte posterior del refrigerador (el condensador especialmente), si su rejilla está sucia podrá ocasionar costos más altos, y deben estar bien ventiladas y sin objetos que obstruyan la circulación de aire.

4.- CONTROL DE PLAGAS

- Para el control de plagas al interior de la cocina, debe usarse trampas y cebos, en lugar de sustancias químicas aplicadas por aspersión
- Para el control de insectos al exterior de la cocina deben utilizarse repelentes aceptados internacionalmente o alternativas amigables con el ambiente de acuerdo al medio.

Anexo N° 31: Implementación de un área para limpieza



Anexo N° 32: Instructivo para el lavado de manos**LAVADO DE MANOS**

Es importante que el personal lleve las manos limpias, uñas recortadas al ras, sin esmalte; y que su piel no presente heridas, en caso contrario, éstas deberán protegerse con un material impermeable y el uso de guantes se hará indispensable.

Se deberán colocar avisos que indiquen la obligación de lavarse las manos y en qué circunstancias se debe realizar.

Técnicas para el lavado de manos:

- Moje sus manos hasta la altura del codo.
- Frótelas con el jabón haciendo abundante espuma en dirección de la mano hacia el codo.
- Con el cepillo frote debajo de las uñas, entre los dedos, palma y dorso de la mano, hasta la altura del codo, durante 20 segundos como mínimo.
- Enjuague desde la mano al codo con abundante agua, cuidando que no quede jabón.
- Desinfecte sus manos y brazos con solución desinfectante.
- Seque con toallas de papel desechable o secador de aire.

El lavado de manos debe realizarse:

- Después de usar servicios higiénicos.
- Luego de tocarse granos o heridas.
- Después de coger dinero.
- Después de manipular basura.
- Después de que las manos se hayan contaminado o ensuciado por alguna causa.

Anexo N° 33: Fotografía de utensilios en la cocina



Anexo N° 35: Política de compras para proveedores

POLITICAS DE COMPRAS

Contar con buenos proveedores no sólo significa contar con insumos de calidad y precios bajos sino que además se promueve el intercambio y colaboración entre proveedores, empresa y clientes, para de esta manera fortalecer la cadena de valor turístico sostenible y brindar un servicio eficiente.

El éxito de una empresa se basa principalmente en la organización de la misma, desde lo más notorio como el aseo y la limpieza hasta lo que algunos consideran lo menos importante o simplemente lo que no es necesario, como lo es el suministro de productos y más aun cuando se trata de una empresa que tiene como una de sus políticas la armonía con la sostenibilidad.

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

- También se evalúa la capacitación que pueda brindar en el uso de sus productos, la asistencia técnica, el servicio de mantenimiento, su política de devoluciones, la posibilidad de canjear productos de baja rotación, etc.
- Que sean en lo posible productos orgánicos.
- Que posea Certificaciones en productos limpios
- Que sean productos provenientes de entidades locales.
- A mayor experiencia de la empresa proveedora, probablemente mayor eficiencia y seguridad en su abastecimiento.
- Se debe considerar, por ejemplo, si los testimonios de sus clientes son favorables.
- La principal ventaja de los fabricantes con respecto a los mayoristas son sus bajos precios, pero su principal desventaja es que probablemente no puedan ofrecer la variedad de productos que sí podría ofrecernos un mayorista, sobre todo, al hacer pedidos pequeños.

Anexo N° 36: Fotografía de artesanía del CTC



Anexo N° 37: Implementación de la cartelera



Anexo N° 38: Reglamento interno del CTC “Shayari”

Anexo N° 39: Código de conducta del CTC “Shayari”**CODIGO DE CONDUCTA
DE LOS TRABAJADORES CON EL VISITANTE**

1. El personal deberá estar a disposición de las necesidades del turista y resolverlas con prontitud y amabilidad.
2. El personal deberá mantenerse fuera de las áreas destinadas para el descanso de los visitantes, excepto cuando sea requerido y en su horario de trabajo.
3. El personal deberá realizar las labores de limpieza y mantenimiento del establecimiento, sin molestar al visitante o importunarlo.
4. El personal debe abstenerse de ingerir bebidas alcohólicas u otras sustancias que le impidan su correcto desenvolvimiento.
5. El comportamiento del personal deberá ser respetuoso y profesional con el visitante.
6. El personal debe ser separado de su área de trabajo en el caso de que tenga comportamientos groseros, o de acoso sexual hacia los visitantes.
7. El personal deberá mantener una presencia impecable.
8. El personal no deberá pedir regalos ni propinas a los turistas.
9. El personal debe tener presente ciertos patrones culturales de los visitantes y respetarlos.
10. El personal debe evitar gritos, y comportamientos exagerados que puedan importunar al visitante.
11. No tomar las pertenencias de los turistas.

CODIGO DE CONDUCTA DE LOS TRABAJADORES

1. El personal debe mantener un trato amable entre sí.
2. El personal debe mantener conductas decentes con sus compañeros y que no incomoden a los turistas.
3. El personal debe trabajar en equipo y de manera coordinada.
4. El personal no debe ingerir bebidas alcohólicas ni drogas en su horario de trabajo ni horas libres en las que se encuentren dentro del establecimiento.
5. El personal de no debe fumar en las instalaciones o sitios que molesten a los visitantes.
6. El personal deberá abstenerse de utilizar aquellas áreas destinadas a los visitantes.
7. El personal debe evitar reuniones sociales y fiestas que molesten a los visitantes y no tengan la autorización debida por parte de los directivos de la empresa.
8. Deberán abstenerse de utilizar aquellas áreas destinadas a los visitantes.
9. Deberán ser separados de su trabajo en el caso de que tengan comportamientos impropios o de acoso sexual hacia sus compañeros/as.

CODIGO DE CONDUCTA DEL VISITANTE

Constituyen obligaciones de los turistas o visitantes:

1. Evitar toda forma de contaminación física de la Comunidad, para lo cual observará los depósitos de la basura orgánica e inorgánica dispuestas para el reciclaje.
2. Respetar las decisiones de los prestadores/as de servicios turísticos, de los Guías Comunitarios y de la población de la comunidad.
3. Respetar las manifestaciones de la cultura local.

Está prohibido expresamente a los turistas o visitantes:

1. Sugerir, criticar o disponer determinadas acciones que tengan relación con las manifestaciones culturales, espirituales o de los saberes ancestrales, si éstas tienden a alterar el valor de dichas manifestaciones.
2. Asumir actitudes raciales o segregacionistas en contra de las personas o de la cultura de la Comunidad.
3. Insinuar conductas sexuales o seducir a los/as habitantes de la Comunidad.
4. Llevar muestras de la fauna y flora locales o inseminar con productos de otras zonas.
5. Utilizar las instalaciones turísticas para fines ilícitos.
6. Fotografiar escenas de la cultura local sin consentimiento de los/as anfitriones.
7. Destruir o dañar las instalaciones turísticas.
8. Negociar, comprar o sustraer objetos arqueológicos y de valor cultural.
9. Entregar dinero o bienes a niños, niñas, personas de la tercera edad o a discapacitados, de querer hacerlo entregar en administración con las indicaciones que considere del caso.
10. No realizar robo de propiedad intelectual de las zonas aledañas.
11. Respetar los senderos que están establecido, no adelantarse y no salirse del grupo, y siempre atentos a las advertencias del guía.
12. No dar alimentos a los animales.
13. No introducir especies al hábitat natural.
14. No ingerir alcohol, o fumar en las habitaciones.

15. Informar de cosas de valor en la administración para que las cuide.
16. No escuchar música en alto volumen respetar a los demás turistas.
17. Prohibido escribir en los bienes del lodge. (Sábanas, paredes, mesas).
18. Los turistas deben limpiarse las botas en el área designada.
19. Respetar el horario de las actividades.

Anexo N° 40: Publicidad de cartelera**CASCALES**

Cascales, se la conoce también como La Tierra del Dorado Amanecer, la zona en cuestión se caracteriza por estar ubicada en la franja de frontera colombo-ecuatoriana vinculada directa e indirectamente con la población y territorio colombianos a través de las sub-cuencas hidrográficas (río Bermeja y río Conejo).

Esta región se constituye como una de las más ricas en biodiversidad, conserva una gran proporción de sus recursos naturales y grupos étnicos que mantienen aún vivas sus costumbres, tradiciones ancestrales, y que quieren seguir viviendo en armonía con la naturaleza.

Datos de Interés

Extensión: 1247.5 Km².

Ubicación: Se encuentra a 230 Km. de Quito y a 35 Km. de Lago Agrio.

Clima: Posee un clima Cálido-Húmedo que va desde los 17° C.

Recursos Naturales: Posee productos agrícolas como: maíz, cacao, arroz, café, yuca, plátano, naranjilla, naranja, toronja, limón.

Fiestas Cantonales:

02 de Agosto de 1990 – Cantonización de Cascales.

LUGARES TURISTICOS**Balneario Los Manantiales**

Se encuentra en el cantón El Dorado de Cascales, en la parroquia Sevilla, cuenta con 200 metros de construcción: incluye una piscina de 5 metros de largo y 3 metros de ancho, la misma que se mantiene con agua que se recoge de la montaña, está rodeado de un remanente de bosque húmedo tropical de aproximadamente 2 hectáreas de extensión.

Piscina Natural

Se encuentra localizado en el río Cascales, en la parte norte de la parroquia El Dorado de Cascales, Km.39 junto al puente del río Cascales, vía a Taruca hasta el Km. 5.5. Este lugar tiene una forma de piscina que es formada por el cauce del río Cascales, sus aguas son cristalinas.

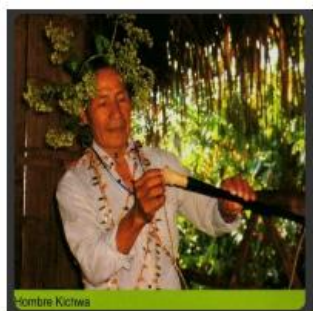
Laguna Morete Cocha

Es una laguna de 320 metros de espejo de agua, rodeada por un paisaje característico del Bosque Tropical Amazónico, donde se puede observar una variedad de aves, monos y otros animales. La travesía requiere de una caminata de cuatro horas, que la caracterizan como un trekking de aventura.

Puente Colgante Tony El Suizo

Se encuentra ubicado en la comuna San José de Aguariño de la parroquia El Dorado de Cascales, cantón Cascales, a 1 Km. 43 de la vía Lago Agrio-Quito.

COMUNIDAD SHAYARI



Está ubicada en la Parroquia El Dorado de Cascales, limitando con la Reserva de Biosfera Napo Galeras. Esta comunidad pertenece a la nacionalidad Kichwa asentada en un área de 500 hectáreas y conformada por 12 familias.

Datos generales:

Altura: 316 m.s.n.m.

Temperatura: Entre los 17°C y 37°C

Zona de vida: Bosque Húmedo Tropical

Esta comunidad pertenece a la Nacionalidad Kichwa, y hoy tiene el reto de buscar alternativas productivas económicas sustentables con el fin de establecer relaciones armónicas con la naturaleza



Se ha establecido un zoo-criadero con el fin de reproducir especies en peligro de extinción y/o amenazados, sirve también como Centro de Rescate, se puede encontrar animales nativos de la zona como: Dantas, Guanta, Guatusa, Capibaras, Saínos, entre otros.



Pioneros del Turismo Comunitario en la Provincia de Sucumbíos los Shayari's hacen del turismo comunitario una herramienta para la conservación de su territorio. Dentro de su sorprendente bosque tropical existen senderos, impresionantes cascadas y un centro de rescate para animales heridos. La calidad de su gente y sus costumbres complementan el mejor de sus viajes.

Anexo N° 41: Plan de ahorro de agua CTC “Shayari”**PLAN DE AHORRO DE AGUA****INTRODUCCIÓN**

El agua no es un bien comercial como los demás, sino un patrimonio que hay que proteger, cuidar y tratar como tal. Se debe tener en cuenta que el agua es un bien indispensable, limitado e irremplazable para la vida.

Dado que existe una tendencia hacia un mayor consumo de agua por parte de la población, tanto para uso doméstico como industrial, es fácil entender la importancia y urgencia en su ahorro. El agua es un recurso que se vuelve cada vez más escaso, las probabilidades de encontrarlo sin contaminar son remotas y su potabilización es un proceso caro y no está al alcance de todos los países.

Se debe ser conscientes de en qué cantidad y cómo se usa el agua, para no derrocharlo. Es por ello que a través del Plan de Ahorro de Agua se busca obtener el mayor interés por parte de los trabajadores en disminuir el consumo de este bien.

OBJETIVOS

- Crear una conciencia de ahorro de agua entre los miembros de la empresa.
- Reducir los costos de agua en el establecimiento.
- Demostrar que la empresa está comprometida con una política ambientalmente sostenible.
- Mantener documentos escritos sobre las acciones.

ACCIONES

A. Elegir aparatos que economicen el agua

1. Colocando 2 botellas de agua llenas en el interior de la cisterna, ahorrarás entre 2 y 4 litros en cada uso.
2. Los perlizadores en el extremo de los grifos esparcen mejor el agua y frenan su salida. Ahorrarás 2 litros diarios.
3. Los grifos con sistemas mono mando evitan goteos y ahorran agua y energía.
4. Usa un recipiente y recoge el agua fría mientras esperas el agua caliente, así podrás reutilizarla.
5. Es útil y barato instalar una cisterna para recoger el agua de la lluvia. No sirve para beber, pero sí para regar; lavar el coche; limpiar los suelos; etc.
6. Si tu grifo tiene un chorro caudaloso, cierra un poco la llave de paso y así conseguirás rebajarlo.
7. Los sistemas de doble pulsador o de descarga parcial para la cisterna del inodoro, ahorran una gran cantidad de agua.
8. Realizar lavadas completas para la mantelería.

B. Ahorrar agua en el aseo diario

1. Al afeitarte, depilarte o cepillarte los dientes cierra el grifo y ahorrarás hasta 10 litros de agua.
2. Existen en el mercado cabezales de ducha eficientes, que siendo igual de cómodos, gastan la mitad de agua y energía.
3. Utiliza el inodoro sólo para su función y no viertas envoltorios, colillas u otros residuos. De este modo, podrás ahorrar agua y evitar que la contaminación se almacene en las depuradoras.

C. Ahorrar agua al lavar

1. Que tu grifo no gotee: puedes ahorrar hasta 30 litros de agua diarios. Un grifo que gotea gasta hasta 35.000 litros al año. Por ello, es recomendable que sustituyas tus grifos mal ajustados por otros más modernos y eficaces.
2. No abuses de los detergentes, rompe el equilibrio bacteriano y dificulta el trabajo de las depuradoras.
3. ¡Cuidado con las fugas! No siempre son visibles, y para detectarlas, un buen truco es anotar el consumo dos días consecutivos. Primero, anótalo cuando ya no vayas a utilizar el agua y, al día siguiente, hazlo antes de dar ningún grifo. Si ha variado, deberás buscar la fuga o recurrir a los profesionales adecuados.

METAS

Para que el plan de ahorro de agua se complemente se debe plantear metas claras y medibles en el tiempo con resultados a corto, mediano y largo plazo.

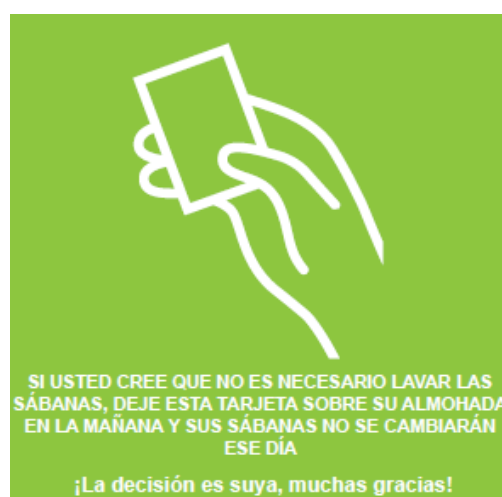
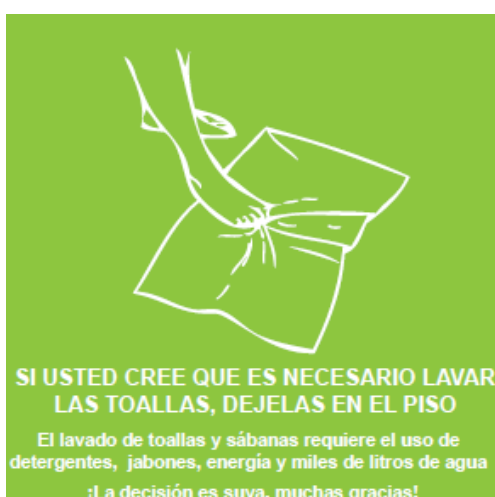
A continuación se plantea las metas más generales que se quiere alcanzar con este plan de ahorro de agua

1. En 6 meses se encontrara capacitado todo el personal.
2. En un periodo de máximo 3 meses las instalaciones de agua contaran con perlizadores.
3. Se mantendrán registros de consumo de agua, y de mantenimiento de instalaciones de agua, por meses.
4. En un plazo no mayor a 3 meses se tendrá implementado la señalética para los visitantes donde se estimula al ahorro de agua.
5. Se incentivara a que el personal no solo en el trabajo aplique este plan sino que lo haga extensivo a su propia casa y a largo plazo a la comunidad.
6. El mantenimiento de todo lo que implique el recurso agua estará plasmado en el plan de mantenimiento preventivo de la comunidad.

RESPONSABLE

El presente plan de ahorro de agua estará bajo la responsabilidad del Jefe de Mantenimiento y del Administrador de la comunidad, las funciones que ellos deben desempeñar es hacer el cumplir el plan a cabalidad y sin ninguna restricción.

ROTULOS



PLAN DE AHORRO DE AGUA

ACCIONES	PERIODICIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE

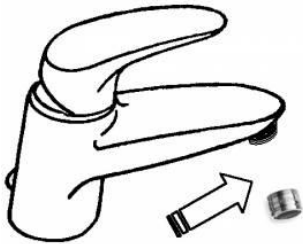
INFORMACION ANEXA

QUE ES UN PERLIZADOR

Se trata de un dispositivo que mezcla aire con agua apoyándose en la presión y reduciendo así, el consumo de agua (y de la energía derivada de su calentamiento). Limitan el caudal sin que suponga una pérdida de confort.



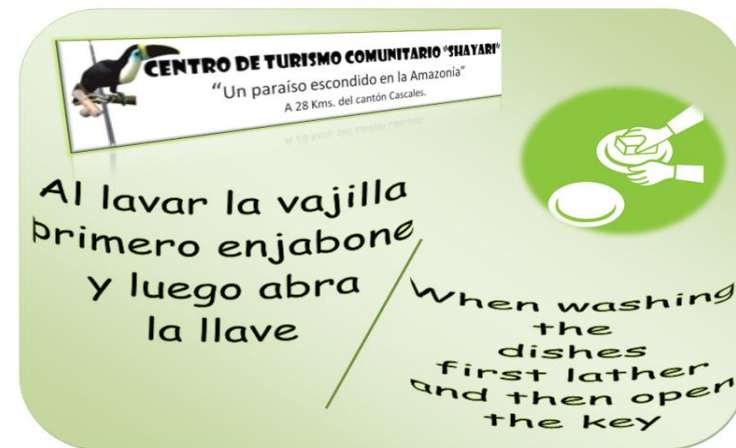
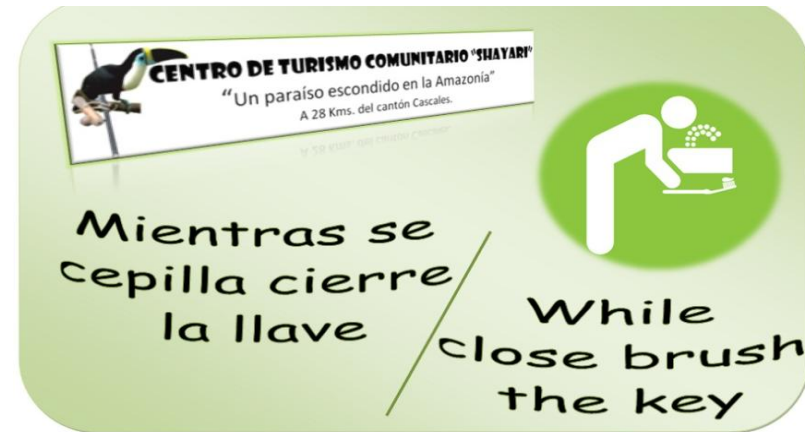
- Nivel de ahorro: 40% si la presión es de 2,5Kg y de más del 60% si ésta es de 3 Kg.
- Instalación: NO requiere obra alguna y basta con sustituir el filtro por el perlizador en un sencillo procedimiento.



Anexo N° 42: Fotografía de instalación de grifos



Anexo N° 43: Implementación de señalética para ahorro de agua





Anexo N° 44: Plan de ahorro de energía CTC “Shayari”**PLAN DE AHORRO DE ENERGÍA****INTRODUCCION**

La producción de electricidad constituye una de las principales causas de la destrucción de nuestro medio ambiente, pero sin lugar a dudas es un recurso necesario y más en operaciones turísticas. Shayari es una comunidad en las que el recurso energía era escaso pero gracias a gestiones realizadas van a contar con este, y se hace necesario que desde sus inicios sean conscientes en su uso.

Ante el grave impacto ambiental que supone la generación de la electricidad y el fuerte incremento en el consumo eléctrico sufrido en los últimos tiempos, se ha elaborado un Plan de ahorro y eficiencia en el consumo eléctrico, en el que se recogen medidas o acciones concretas a llevar a cabo, en un periodo de tiempo determinado con los miembros de la comunidad, que supondrían una reducción del consumo eléctrico.

En el presente plan se plantean medidas concretas encaminadas a reducir el consumo eléctrico, pero sin afectar a la forma y calidad de vida de los habitantes de Shayari.

Con la adopción de las medidas propuestas, para lo que sería necesario un periodo de tiempo, se podría conseguirse una reducción del consumo eléctrico de al menos un 35%, de lo que se podría generar normalmente lo que constituiría, sin lugar a dudas, la medida ambiental más positiva de las que se ha adoptado en zonas de la Amazonia.

OBJETIVOS

1. Conocer, registrar y monitorear del consumo de energía, así como racionalizar y reducir el consumo del mismo.
2. Utilizar mecanismos y sistemas para el uso eficiente de la energía.

3. Educar a clientes y empleados sobre la importancia de la energía, su conservación y cómo emplearla responsablemente.
4. Mantener documentos escritos sobre las acciones, periodicidad, metas, registros y responsables, relativos al uso eficiente de la energía.

ACCIONES

1. Sensibilizar y capacitar al personal para reducir el consumo de energía.
2. Preferir calefacción y maquinaria a gas.
3. Tener planes de prevención y manejo de emergencias contra fugas e incendios.
4. Usar fluorescentes y/o focos ahorradores.
5. Colocar anuncios en zonas claves para apagar luces innecesarias, no dejar los equipos eléctricos prendidos.
6. Compre aparatos eléctricos modernos y eficientes en cuanto al uso de energía. (Cuando se cuente con recursos económicos necesarios)
7. Cuando se vaya a implementar equipos que utilicen energía al comprarlos lea las etiquetas que le informan cuánta energía consumen. (bajo, medio y alto consumo de energía)
8. Apagar la luz cuando no se está usando, tanto en las áreas de clientes como en las del personal.
9. Colocar los electrodomésticos en lugares estratégicos: por ejemplo, poner la refrigeradora alejada de la estufa para que no esté cercana a fuentes de calor.
10. Aprovechar la luz, el calor y la ventilación natural
11. Trate de utilizar energía alternativa como la energía solar es decir las que se obtiene de las radiaciones del sol, las cuales se recolectan a través de paneles y baterías solares que las convierten en electricidad.
12. Educación al visitante, al pedir que, siempre que sea posible, aproveche la iluminación de la luz solar, que es más natural, menos contaminante y, además, gratuita.

METAS

Para que el plan de ahorro de energía se complemente se debe plantear metas claras y medibles en el tiempo con resultados a corto, mediano y largo plazo.

A continuación se plantea metas más generales que se quiere alcanzar con este plan de ahorro de energía.

1. En 6 meses el personal estará capacitado para el trabajo del plan de consumo de energía.
2. En un lapso de 4 meses se colocara focos ahorradores en todas las áreas así como también se revisaran los ya instalados.
3. Se mantendrán registros de consumo de energía elaborado por meses y de mantenimiento de instalaciones.
4. En un plazo no mayor a 3 meses se tendrá implementado la señalética para los visitantes donde se estimula al ahorro de agua.
5. Se incentivara a que el personal no solo en el trabajo aplique este plan sino que lo haga extensivo a su propia casa y a largo plazo a la comunidad.
6. El mantenimiento de todo lo que implique el recurso energía estará plasmado en el plan de mantenimiento preventivo de la comunidad.

RESPONSABILIDAD

El presente plan de ahorro de energía estará bajo la responsabilidad del Jefe de Mantenimiento y del Administrador de la comunidad, las funciones que ellos deben desempeñar es hacer el cumplir el plan a cabalidad y sin ninguna restricción.

ROTULOS



REGISTRO DE CONSUMO DE ENERGIA

Responsable:					Area:
Fecha:					
MES	LUZ KwH	Kwh USD	Ocupacion	Kwh/pax	USD / pax
Enero					
Febrero					
Marzo					
Abril					
Mayo					
Junio					
Julio					
Agosto					
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
TOTAL					
PROMEDIO ANUAL					

Anexo N° 45: Políticas ambientales CTC “Shayari”**POLITICAS AMBIENTALES**

La comunidad “Shayari” consciente de la responsabilidad ambiental que origina el desarrollo de sus actividades, se compromete a:

1. Considerar la Protección del Medio Ambiente como una importante responsabilidad de la dirección y velar por que ésta se lleve a cabo a través de metas y directrices concretas de comportamiento en todas las funciones y áreas de las actividades. La protección del medio ambiente exige de todos un compromiso responsable.
2. Trabajar por la mejora continua y la prevención de la contaminación, a través de los objetivos y metas ambientales, así como, la realización de auditorías internas y externas que garanticen el mantenimiento y la mejora de las mismas, contribuyendo a la conservación y respeto al medio ambiente.
3. Promover la formación, sensibilización, participación y comunicación ambiental, a todos los miembros de la comunidad, haciéndola extensible a clientes y proveedores, para conseguir entre todos un mayor compromiso ambiental, fomentando su integración activa y trabajo en equipo.
4. La Comunidad se compromete al cumplimiento de la legislación ambiental vigente, que le sea de aplicación por razón de actividad y ubicación geográfica, así como los requisitos que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales.
5. Implantar medidas de prevención, control y corrección, encaminadas a disminuir el impacto ambiental derivado de la actividad turística:

- Buscando el uso más eficiente y racional posible de los recursos naturales y las materias primas necesarias para el desarrollo del servicio, poniendo especial atención en el ahorro energético y el consumo de agua.
- Reduciendo la generación de residuos, emisiones, ruidos y aguas residuales; potenciando el reciclado a través de la implantación de buenas prácticas medioambientales por áreas.

6. Se hará uso racional del agua.

7. Se garantizará la eliminación adecuada de los residuos peligrosos.

8. Deberá considerarse y tomarse en cuenta todo el ciclo de vida de los productos.

9. Involucramiento de todos los empleados.

10. Que el consumo de energía y materias primas sea mínimo.

11. Que la generación de desperdicios y productos residuales sea mínima.

12. Integrar la productividad y la calidad con la preservación ambiental.

13. Desarrollar y documentar auditorías ambientales y las acciones preventivas y correctivas que generen las no conformidades o anomalías detectadas.

14. Proveer el intercambio de información con clientes y proveedores a fin de que se establezcan e implanten programas de gestión ambiental.

15. Participar con la comunidad en la protección y el cuidado del medio ambiente, para la preservación de la calidad de vida.

16. No tocar la flora y fauna durante los recorridos de guianza y en el establecimiento.

Anexo N° 46: Implementación de señalética para ahorro de energía



Señalética energía



Anexo N° 47: Instructivo del mantenimiento del panel solar

MANTENIMIENTO DEL PANEL SOLAR

En los sistemas fotovoltaicos domésticos el mantenimiento es mínimo. Una inspección continua y los controles de seguridad de las conexiones eléctricas obligatorios son suficientes.

Panel solar

- Limpiar sistemáticamente la cubierta frontal de vidrio del panel solar fotovoltaico (aprox. cada mes). La limpieza debe efectuarse con agua y un trapo suave; de ser necesario, usar detergente. ¡Nunca trate de limpiar el panel con objetos cortantes o punzantes!
- Cortar continuamente los árboles que puedan provocar sombra en el panel solar fotovoltaico. No ponga objetos cercanos que puedan dar sombra, como tanques de almacenamiento de agua y antenas.
- En la Amazonía ecuatoriana, el panel debe tener una inclinación de aprox. 15°.
- Comprobar que no hay terminales flojos ni rotos, que las conexiones estén bien apretadas y que los conductores se hallen en buenas condiciones. En el caso que haya anomalías, se debe contactar al personal especializado.
- Verificar que la estructura de soporte esté en buenas condiciones.

Batería

- Observar que el sitio de la ubicación de las baterías esté bien ventilado y que las baterías se encuentren protegidas de los rayos solares y de la humedad (Inundaciones).
- Limpiar la cubierta superior de la batería y evitar la sulfatación a través de la protección de los bornes de conexión, con grasa antioxidante.
- Controlar que los bornes de conexión estén bien apretados.
- Controlar que el uso de las baterías sea adecuado y que su estructura de soporte esté segura y en buen estado.

Regulador de carga

- Mantener el controlador de carga colocado en posición correcta, lugar limpio, protegido de los rayos solares y de la humedad.
- Si el controlador de carga muestra ruidos anormales, contacte al personal especializado.
- Verificar que las conexiones estén correctas y bien apretadas.
- Controlar que el fusible de entrada esté en un buen estado.

Equipos consumidores

- El mantenimiento de los equipos consumidores (radios, focos ahorradores etc.), es el mismo que se le hace a éstos cuando funcionan conectados a la red nacional.
Ejemplos:
- En el caso del refrigerador, ubicarlo en un lugar bien ventilado para garantizar un uso más eficiente.
- Controlar que todas conexiones estén fuertemente apretados para evitar falsos contactos. Proteger las conexiones adecuadamente con cinta aislante.
- Limpie regularmente el tubo fluorescente y la cubierta protectora de las lámparas, a fin de obtener un mayor nivel de iluminación.
- Limpiar los focos ahorradores con mucho cuidado. Tocar el foco sujetando por la base plástica, no por el tubo de vidrio.

RECOMENDACIONES

Que no hacer

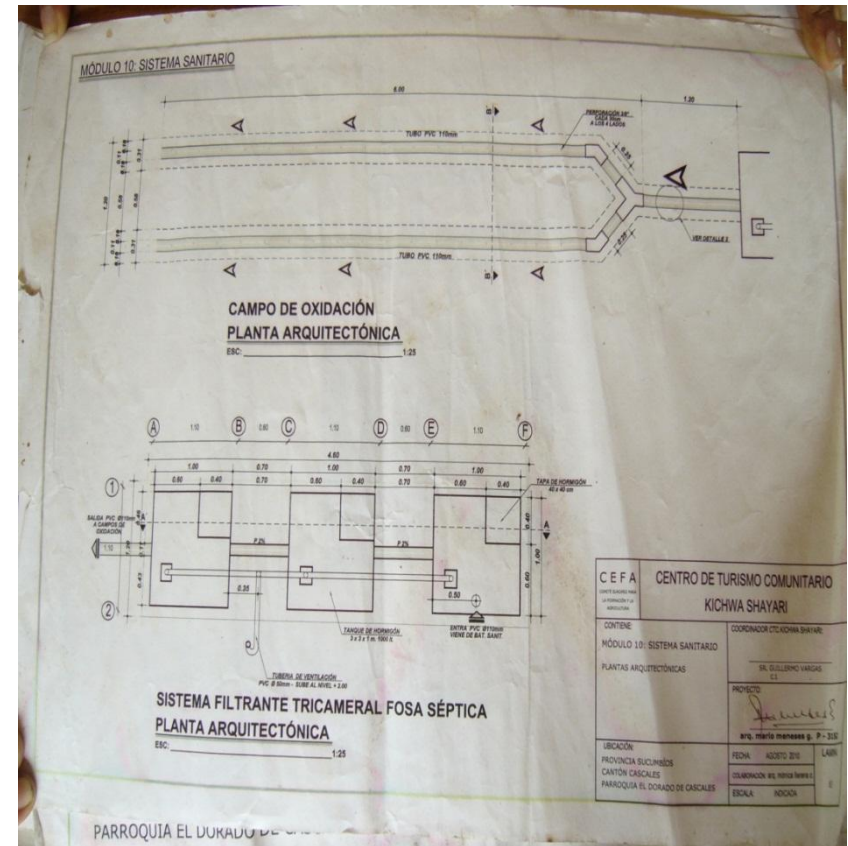
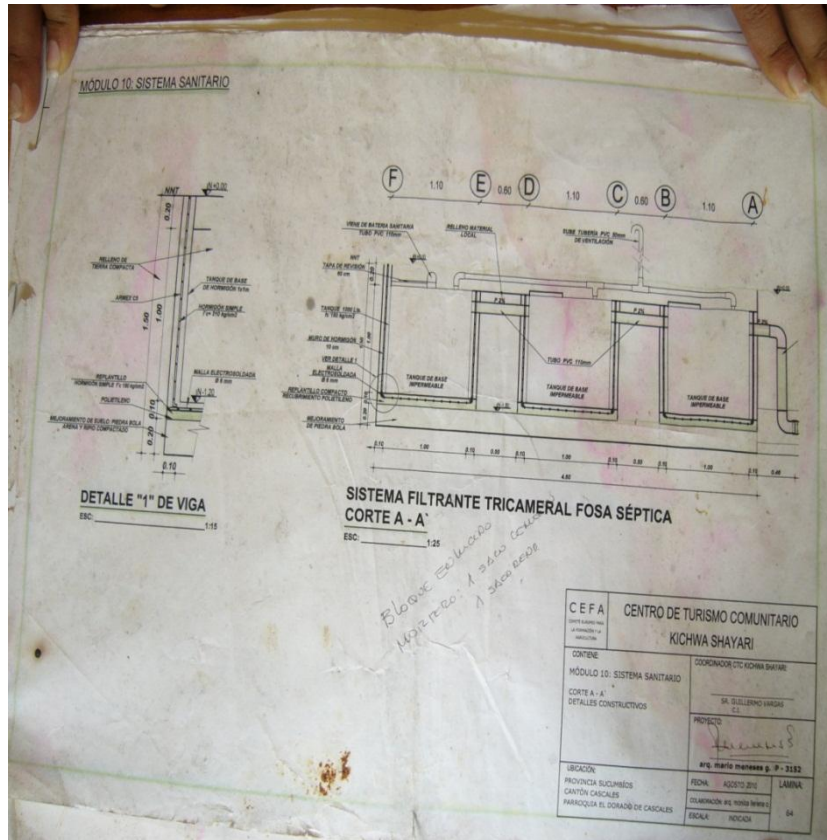
- No conectar consumos superiores a la potencia de trabajo del sistema
- No golpear el panel, ni permitir que se arrojen piedras
- No encender las luces y equipos innecesariamente
- No conectar otra batería al sistema
- No jalar los cables del regulador de carga u otros componentes
- Nunca invertir la polaridad de la batería
- Nunca desconecte la batería

- Nunca junte los polos o bornes de la batería con herramientas u otros elementos.
- No permitir que otros usuarios se conecten a su instalación
- No botar la batería agotada en su entorno. La batería contamina el agua y daña la salud humana.

Que hacer

- Desconectar los equipos electrodomésticos en los días de tormentas eléctricas fuertes para evitar que una descarga atmosférica pueda dañar el sistema.
- Fijarse regularmente en las alarmas o indicadores luminosas del controlador de carga. En el caso que alguno de ellos no se enciende, contactar al personal especializado.
- Si alguna lámpara no enciende y el tubo fluorescente no está fundido ni defectuoso, revise tanto el fusible (si lo tiene) como el interruptor. Si alguno está defectuoso, reemplácelo por otro.
- Recuerde siempre que en los sistemas fotovoltaicos, como la energía es limitada, se hace mucho más necesario el ahorro al máximo. Por tanto, no mantenga luces o equipos encendidos innecesariamente.
- Entregar las baterías agotadas a empresas de reciclaje.

Anexo N° 48: Implementación de pozo séptico





Anexo N° 49: Instructivo del mantenimiento de fosa séptica

MANTENIMIENTO DE FOSA SEPTICA

La fosa séptica requiere de muy poco mantenimiento. Anualmente se debe determinar el nivel de lodos dentro del tanque así como la remoción de los mismos cuando sea necesario.

Tratamiento de los lodos residuales

El lodo primario correspondiente de la fosa séptica debe recibir un tratamiento. Los criterios siguientes del dimensionamiento deberían ser respetados:

- Producción de lodos (húmedos) = 250 litros/persona al año
- Contenido sólido = 54g/ persona al día
- Superficie requerida = aproximadamente 0,25 H 0,5mK/persona

Funcionamiento del tratamiento de los lodos residuales

Los lodos residuales producidos y acumulados en la fosa séptica se ponen en la parte superior del tratamiento. El agua disponible en los lodos residuales se filtra por la capa de arena hasta el drenaje y regresa a la fosa. La sustancia seca restante se pudre. El contenido de agua inicial de 95% se reduce a 60% dentro de algunos años. El material seco deberá ser colocado en un sistema de compostaje.

Construcción de un tratamiento de los lodos residuales

La construcción debe estar ubicada cerca de la fosa séptica y/o del tratamiento secundario para dirigir las aguas de percolación en el tratamiento de nuevo. La estructura del tratamiento de los lodos se divide en tres diferentes capas y plantas que están plantadas en las capas.

5. Paso: Sembrar plantas acuáticas en la capa de arena. La única planta que se utiliza es el carrizo (*Phragmites Australis*). De preferencia hay que utilizar plantas nativas de la región. Se debe plantar 10H20 plantas/mK.

6. Paso: Bombeo y/o llenar manualmente de la tina arriba de las capas anteriormente mostradas.

Recomendaciones

Lo importante es no sacar todo el material sólido, sino dejar una capa de 10-15cm de los lodos en el piso de las cámaras. Esto es para que el lodo acumulado inyecte el material nuevo con los microorganismos ya existentes. La extracción de lodos se puede hacer manualmente o mediante la contratación de una empresa especializada en estos servicios.

Una fosa bien instalada dará un funcionamiento por muchos años, sin embargo es necesario asegurar ciertos cuidados mínimos como:

- No descargar desinfectantes, destapacaños o solventes en el baño
- No tirar los papeles en el baño
- Revisión de los lodos acumulados. Retirar si estos suben más de 40cm

Mantenimiento de la tina del tratamiento de los lodos residuales

Las plantas deben ser cortadas anualmente, dependiendo del crecimiento de las mismas. Después del bombeo de la tina se debe poner una capa de tierra fértil de aproximadamente 10cm arriba de los lodos para evitar fuertes olores.

Compostaje posterior de los lodos tratados

Dentro de aproximadamente 5-7 años de carga se produce un material estable y migajoso, similar al humus. Bajo el cuidado del filtro de arena, el material debe ser retirado. Después el material debe ser tratado en un sistema de compostaje que descompone todo el material. La descomposición funciona a través de microorganismos, que deben tener una buena oferta de sustancia nutritiva, suficiente aire y humedad. Por eso es importante tener una buena mezcla floja de materiales finos, gruesos, secos y húmedos.

Anexo N° 50: Instructivo para la reducción de grasas

RECOMENDACIONES PARA LA REDUCCIÓN DEL USO DE GRASA

Recomendaciones:

- Poner el aceite usado y la grasa (de la cocina) en contenedores cerrados para la colección. Cuando el aceite cambie su estado de líquido a sólido, se puede botarlo en la basura normal.
- No vacíe aceite y grasa por el desagüe.
- No tire sobras de comida en el desagüe
- Uso productos de limpieza ambientalmente seguros y/o biodegradables.
- Si genera grandes o pequeñas cantidades de aceite para cocinar, reusar o recicle.
- Reduzca el contenido de grasas y aceites en las recetas.

Reducción de grasas en las recetas de la cocina

Importante: Hay dos formas de reducir la cantidad de grasa en cualquier receta que usan:

1. Quite los ingredientes que contienen grasas.
2. Sustituya los ingredientes altos en grasa con los que son bajos en grasa.

Aquí están algunas recomendaciones sencillas que puedan usar para reducir el monto de grasa y calorías en recetas:

- Reduzca la grasa por la mitad. Por ejemplo, si una receta para pan ‘rápido’ requiere una taza de aceite, use media taza. Sustituya la grasa con puré de frutas, salsa de manzanas o yogurt sin grasa. ¡No use este método para panes con levadura o masa para pasteles!

- Use aceite vegetal en vez de grasas sólidas como ‘shortening’, manteca o mantequilla. Use aproximadamente $\frac{1}{4}$ menos de lo que pide la receta. Por ejemplo, si una receta pide $\frac{1}{4}$ taza de manteca o mantequilla (4 cucharadas), use 3 cucharadas de aceite.
- Use yogurt natural bajo en grasa o sin grasa en vez de la crema agria. Use la misma cantidad de yogurt que de crema. También se puede usar leche de mantequilla o requesón bajo en grasa.
- Use leche descremada o semi-descremada en vez de leche entera o crema de leche. Para dar más sabor y mejor consistencia puede usar la lecha descremada evaporada.
- Use queso de bajo en grasa en vez del queso crema.
- Sustituya un huevo con 2 claras de huevo.

TRATAMIENTO MECANICO DE GRASAS

Trampa de grasa

La trampa de grasa retiene las grasas de las aguas grises de la cocina con restos de alimentos y materia orgánica en forma de nata en la superficie y sedimenta las partes sólidas en el fondo. Asimismo la trampa protege el biofiltro para que no se obstruya.

La trampa de grasa tiene la dimensión de aprox. 60cm x 60cm x 60cm y está más elevada que el biofiltro para que el agua fluya por gravedad desde la trampa al biofiltro. La trampa esta enlucida finamente en el interior, preferible con un impermeabilizante.

La entrada de los aguas grises es de un tubo de 2 pulgadas de PVC. La instalación del tubo se hace en la parte superior de la trampa de aprox. 10cm desde arriba y la salida se instala a unos 25cm desde arriba de la entrada (Imagen 2). El tubo de salida, interior de la trampa, cuenta con un codo o preferible con un T. Este tubo llega a 10cm encima del firme de la trampa. Es muy importante que la salida de la trampa debe estar lo suficientemente alta para tener una pendiente entre la salida de la trampa y la entrada del biofiltros de por lo menos 4% en el tubo. Cálculo de la pendiente:

- **Pendiente:** $(h1-h2)/D \geq 0.04$

Construcción de la trampa de grasas en pasos

1. Paso: Instalar todas las conexiones necesarias del alcantarillado de aguas jabonosas de la propiedad o de las cabañas, para que están dirigidas a la trampa de grasas.

2. Paso: Nivelar y compactar una superficie de 90 cm x 90 cm en la ubicación deseada para la base (Imagen 1).

3. Paso: Construir una base de 5cm de espesor y de 90 cm x 90cm como en el paso 2. Permitir suficiente tiempo de fraguado, por lo menos dos días (Imagen 1).

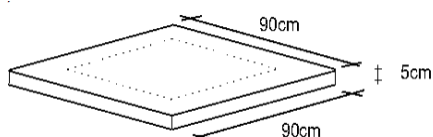


Imagen 1: Firme de trampa de grasa

4. Paso: Colocar muros de ladrillos cuatropedados en las esquinas hasta una altura de aprox. 60cm. Prever la entrada y la salida de la trampa de grasas, como se muestra en el dibujo. (Imagen 2)

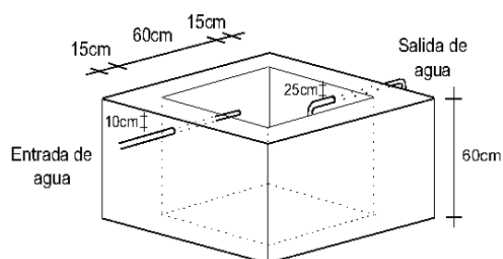


Imagen 2: Trampa de grasa

5. Paso: Agregar a la mezcla el impermeabilizante para cemento. Enlucir todo el interior de la trampa con cemento pulido fino. Permitir suficiente tiempo para que se seque el cemento, por lo menos un día.

6. Paso: Colocar e instalar los codos y las extensiones de PVC (es mejor pegarlos hasta el final de toda la construcción), prestando especial atención a los niveles y las pendientes.

Importante: Una vez que se decida la ubicación del biofiltro, se debe calcular las alturas de salida de la trampa y entrada del filtro, de tal forma que se obtenga una pendiente de por lo menos 4%.

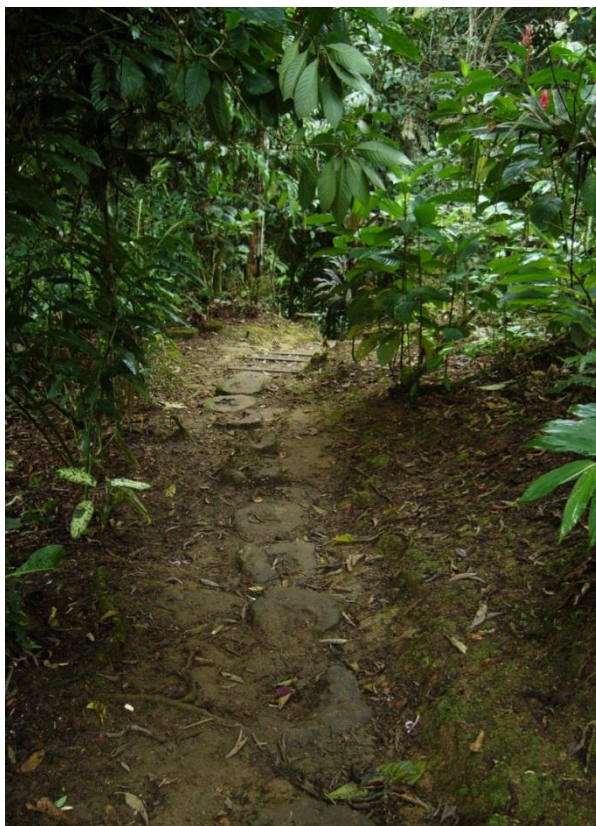
Mantenimiento de la Trampa de grasas

El contenido de la trampa de grasas produce malos olores por eso se debe contar con una tapa que permita la aeración también. Para un buen funcionamiento de este sistema es necesario remover la nata de grasa una vez al mes, utilizar una coladera o un filtro de malla. La nata se puede enterrar lo incorporar a la composta (cuando esta seca).

Cada mes es importante remover los sólidos acumulados, es necesario vaciar el agua de la trampa con una cubeta y aplicarla al biofiltro. Después quitar los sólidos con un cucharón o una palita. Los sólidos (secos) también se pueden integrar a la composta o enterrarse.

Limpieza de la trampa: Cada dos o tres meses se repite la limpieza de la trampa, dependiendo de la producción de grasas.

Anexo N° 51: Fotografía de canales para la lluvia



Anexo N° 52: Volantes del CTC "Shayari"

"SHAYARI"

Pioneros del Turismo Comunitario en la Provincia de Sucumbíos los Shayari's hacen del turismo comunitario una herramienta para la conservación de su territorio. Dentro de su sorprendente bosque tropical existen senderos, impresionantes cascadas y un centro de rescate para animales herido. La calidad de su gente y sus costumbres complementan lo que será **"UN VIAJE INOLVIDABLE."**





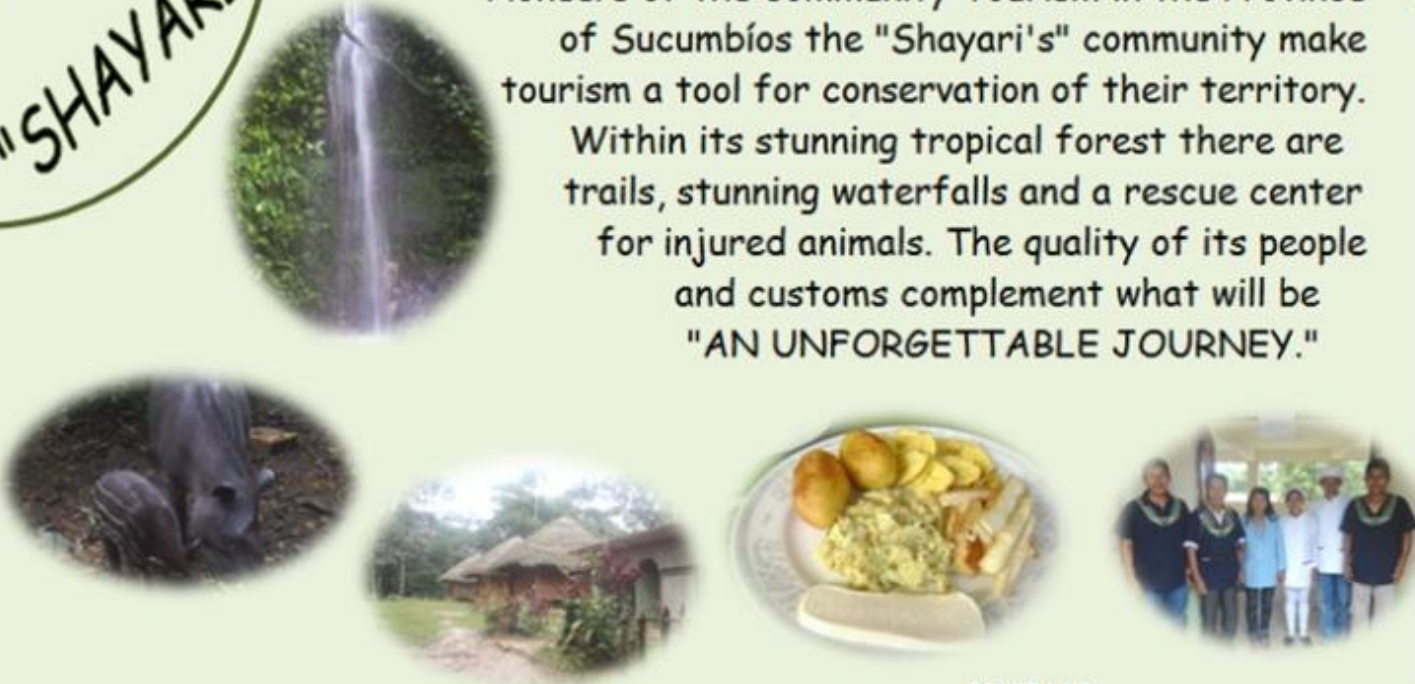

CONTACTENOS
 Carlos Tulcán y Leonidas Proaño 506 (CORTUS)
 Celular: 080547528/086627315

CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO "SHAYARI"
 "Un paraíso escondido en la Amazonia"
 A 28 Kms. del cantón Cascales.

Anexo N° 53: Volantes del CTC "Shayari" (Ingles)

"SHAYARI"

Pioneers of the Community Tourism in the Province of Sucumbíos the "Shayari's" community make tourism a tool for conservation of their territory. Within its stunning tropical forest there are trails, stunning waterfalls and a rescue center for injured animals. The quality of its people and customs complement what will be "AN UNFORGETTABLE JOURNEY."



CONTACT
 Carlos Tulcán y Leonidas Proaño 506 (CORTUS)
 Celular: 080547528/086627315

CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO "SHAYARI"
 "Un paraíso escondido en la Amazonía"
 A 28 Kms. del cantón Cascales.

Anexo N° 54: Plan de manejo de desechos**PLAN ME MANEJO DE DESECHOS****INTRODUCCIÓN**

La generación de desechos sólidos es parte indisoluble de las actividades que realiza una organización. Considerando que dentro de las etapas del ciclo de vida de los desechos sólidos (generación, transportación, almacenamiento, recolección, tratamiento y disposición final), las empresas constituyen el escenario fundamental, en el que se desarrollan y se vinculan las diferentes actividades asociadas al manejo de los mismos.

Resulta esencial el tratamiento acertado de los temas y su consideración de forma priorizada en el contexto de las actividades de Gestión Ambiental, a través de los cuales se potencie el establecimiento de esquemas de manejo seguro que garanticen un mayor nivel de protección ambiental, como parte de las metas y objetivos de los diferentes sectores productivos y de servicios, en función del Perfeccionamiento Empresarial.

Se entiende por gestión de los residuales a las acciones que deberá seguir las organizaciones dentro de la gestión ambiental, con la finalidad de prevenir y/o minimizar los impactos ambientales que se pueden ocasionar los desechos sólidos en particular y por plan de manejo se entiende el conjunto de operaciones encaminadas a darles el destino más adecuado desde el punto de vista medioambiental de acuerdo con sus características, que incluye entre otras las operaciones de generación, recogida, almacenamiento, tratamiento, transporte y disposición final.

OBJETIVOS

1. Crear una conciencia sobre el manejo de desechos, entre los miembros de la empresa.
2. Utilizar mecanismos y sistemas para el uso eficiente de recursos y de los desechos de estos dar un reciclaje adecuado así como una disposición final a los diferentes tipos de desechos.
3. Educar a clientes y empleados sobre la importancia de un manejo adecuado de desechos.

4. Mantener documentos escritos sobre las acciones, periodicidad, metas, registros y responsables, relativos al manejo de desechos.

ACCIONES

SEPARACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Los residuos sólidos se dividen en dos grupos principales: los orgánicos y los inorgánicos.

Orgánicos: Son todos aquellos que se pueden incorporar fácilmente al suelo mediante procesos naturales como la descomposición que realizan los hongos y bacterias.

Inorgánicos: Son todos aquellos desechos producidos por el ser humano a partir de procesos químicos, los cuales no pueden ser incorporados a la naturaleza o tardan mucho tiempo en descomponerse, tales como plásticos, aluminio, vidrio, etc.

Los residuos sólidos deben ser separados en la fuente directamente, ejemplo: En la cocina en contenedores diferentes: vidrio, papel, metal, plástico, orgánicos, electrodomésticos, residuos tóxicos, etc.

Separación y disposición de residuos inorgánicos

La separación por contenedores en colores, nombres y/o íconos puede facilitar el proceso. Es preferible usar tres tachos en las áreas públicas y operacionales, como orgánico (Color verde), inorgánico (Color amarillo) y rechazo (Color negro).



Señalética: Orgánico, inorgánico y rechazo

El personal debe ser capacitado para que el proceso funcione. Los diferentes tipos de residuos sólidos inorgánicos necesitan diferentes disposiciones en el sitio y puedan estar registrados por área. Así mismo es importante contar con lugares fijos para la deposición final de los desechos separados en la ciudad más cercana.

Ejemplos prácticos de la separación de residuos inorgánicos

- En la habitación: Cuando hay la limpieza de los cuartos, el personal debe tener diferentes fundas o contenedores para separar los residuos inorgánicos en la fuente, como funda para papel, funda para plásticos y funda para baterías usadas. Depende de la cantidad y tipo de residuos en las habitaciones.
- En la cocina: La cocina debe tener contenedores diferentes asignados con imágenes o por colores, como contenedor de papel, plástico, vidrio, metal y residuos orgánicos para la separación. Adicionalmente sería importante almacenar en recipientes de vidrio las grasas usadas en la cocina.

Ejemplo práctico de la disposición de los residuos inorgánicos (Área limpia)

- El almacenamiento de residuos inorgánicos debe estar en un solo lugar para todos los producidos (orgánicos, inorgánicos y rechazo). Ejemplo: Ubicado donde los contenedores de compostaje.

- Un contenedor cuadrado de madera, parecido al contenedor de compostaje (I. 5.2), puede ser dividido con tablas de madera en cuatro cámaras para vidrio, papel, metal y plásticos. Preferible construirlo debajo de un techo.
- La disposición de residuos tóxicos serán almacenados en diferentes contenedores cerrados.

Tipo de residuo inorgánico	Que recolectar	Que no recolectar	Disposición
 <p>Vidrio</p>	Recipientes de cristal vacío, como botellas, vasos de alimentos, botellas de cosmética, etc.	Cierres, tapas, porcelana, cerámica, bombillas, cristal de espejo, etc.	Los vidrios podrán ser dispuestos en cualquier tipo de contenedor
 <p>Papel</p>	Periódicos, ilustrados, prospectos, cuadernos, libros, papel de escribir, catálogos, Cajas de cartón, etc.	Embalajes de congelación, celofán, el papel pintado, papel higiénico, pañuelos de papel, embalajes de bebidas	El papel puede disponerse en contenedores cuadrados o cualquier tipo de contenedor
 <p>Metal</p>	Latas de conservas, latas de bebidas, papel de aluminio, etc.	Latas,- de spray, laca con contenidos de restos (dependiendo del sitio de la disposición final)	Los metales pueden ser recolectados en cualquier tipo de contenedor cerrado.
 <p>Plástico</p>	Folio de plástico, botellas de plástico, embalajes en general, etc.	CD`s, cables, etc.	Los plásticos pueden estar almacenados en cualquier tipo de


			contenedor.
 <p>Residuo tóxico</p>	Baterías, aceite usado, tubos fluorescentes, focos ahorradores, colores y barnices, desinfectantes, sustancias químicas, medicamentos, acidez, lejías, grasa, etc.	Productos de limpieza	Los residuos tóxicos deben ser dispuestos separados en contenedores cerrados. (Ejemplo: Baterías y acumuladores en un contenedor cerrado)

Tabla 1: Separación de residuos sólidos (Fuente: ABR-Austria)

Compostaje

En general tratar los desechos orgánicos en contenedores de compostaje significa permitir que la naturaleza descomponga dichos desechos para convertirlos en humus.

Un contenedor de compostaje es nada más un almacenamiento en el que se depositaran los desechos orgánicos en contacto con la tierra para permitir el proceso natural a través de macro y microorganismos.

Normalmente esto funciona a través de dos o tres contenedores de compostaje, donde el material orgánico se traslada de un contenedor al otro.

Lo que puede ser compostado

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

Lo que no puede ser compostado

- Restos de platos cocinados, fritos o con mucha grasa. En pequeñas cantidades no afectan al compostaje, sin embargo en cantidades más significativas gestionan espacios sin aire provocando putrefacción.
- Carne, huesos y pescado pues estos producen malos olores y atraen animales.
- Los excrementos de animales domésticos y de personas.
- Ceniza y aserrín de madera tratada o aglomerados.
- Colas y barnices.
- El resultado de pasar la escoba pues lleva metales pesados.
- Nada que genere putrefacción.
- En ningún caso pertenecen al contenedor de compostaje, materiales que no tiene la capacidad de putrefacción tales como: vidrio, metales, plásticos, papeles compuestos o recubiertos, contenidos de bolsas de aspiradora o resto de escoba, restos de pintura o aceites.

Diseños de un contenedor de compostaje sencillo

Existe una variedad de diferentes diseños disponibles en el mercado. En este manual se muestra dos tipos de construcción simple y económica para la reducción y descomposición del material orgánico.

Entre los recipientes más usuales se usan contenedores de compostaje redondos de malla y/o cajones cuadrangulares de madera.

El tipo más sencillo de compostaje consiste en apilar el material orgánico compostable con una altura que no debe sobrepasar un metro aproximadamente. La altura es importante porque se necesita manejar un cierto peso para permitir los espacios de aire que permiten la descomposición. El ancho puede acomodarse a la necesidad de producción del material orgánico.

Construcción de un contenedor de compostaje de malla

Herramientas: Pinza

Materiales:

Malla (aprox. 1m de ancho y 3.20m de longitud)

Alambre (aprox. 1 m)

Pasos de la construcción:

1. Paso: Elegir una ubicación acomodada para el contenedor de compostaje
2. Paso: Extender la malla
3. Paso: Enrollar la malla en forma circular y unir ambos fines. Usar el alambre por lo menos en tres puntos de la unidad: arriba, abajo y en el centro

Reciclaje

Con los residuos debidamente separados se puede proceder al reciclaje de los diversos tipos de desechos en empresas especializadas en el tema. Con esto ayudamos a la conservación del planeta y además ganamos un rédito económico de esta actividad.

METAS

Para que el plan de manejo de desechos se complemente se debe plantear metas claras y medibles en el tiempo con resultados a corto, mediano y largo plazo.

A continuación se plantea metas más generales que se quiere alcanzar con este plan de manejo de desechos.

1. En 6 meses el personal estará capacitado para el trabajo del plan de manejo de desechos.
2. En un lapso de 4 meses se colocara recipientes diferenciados para la separación de desechos sólidos, así como también se revisaran los ya instalados.
3. Se mantendrán registros de la generación de desechos elaborado por meses y dar limpieza del sitio de acopio de estos.
4. En un plazo no mayor a 3 meses se tendrá implementado la señalética para los visitantes donde se estimula al reciclaje y separación de desechos sólidos.
5. Se incentivara a que el personal no solo en el trabajo aplique este plan sino que lo haga extensivo a su propia casa y a largo plazo a la comunidad.
6. Se buscara empresas recicladoras y se tendrá un ciclo de manejo de materiales a reciclar con dichas empresas.

Registro de residuos

El registro es un componente importante para la medición de residuos sólidos producidos en las diferentes áreas de la empresa (Tabla 2).

CONTROL DE LA GENERACION DE DESECHOS

A través del registro anterior, la empresa podrá analizar las fuentes de producción y disminuir/documentar la producción de residuos sólidos en las áreas (Tabla 3).

TABLA DE GENERACION DE DESECHO

RESPONSABLE FECHA		AREA VISITANTES	
TIPO DE RESIDUO	PUNTO DE GENERACION	CANTIDAD GENERADA KG	COMPARACION
ORGANICO			
PAPEL			
LATAS			
PLASTICO			
VIDRIO			
OTRO			

ENCARGADO:

Cada responsable de área estar a cargo de manejar estas fichas para poder conocer la generación de los desechos por área, misma que será entregada al coordinador de mantenimiento para su disposición final y poder tomar las medidas necesarias.

Anexo N° 55: Implementación de separación de desechos



Anexo N° 56: Implementación de compostera



Anexo N° 57: Plan de seguridad e higiene

PLAN DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

INTRODUCCIÓN

La salud es un recurso con que cuentan los miembros de un trabajo determinado, y esta no debe entenderse simplemente como la ausencia de enfermedad, sino además como un estado completo de bienestar físico, mental y social que permita el desarrollo cabal de la personalidad.

Es fundamental reconocer que la salud constituye un derecho de toda persona y de ninguna manera una concesión, ya que todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona, es entonces una obligación del administrador preocuparse por la salud integral de los miembros del trabajo así como por la protección contra accidentes.

Las condiciones higiénicas deficientes, así como las enfermedades profesionales, tienen un impacto psicológico sobre el trabajador: desarrollan en las personas amenazadas el temor constante de verse lesionadas gravemente y esto produce un ambiente de inseguridad personal que afectará su trabajo y su personalidad.

Con frecuencia los trabajadores están expuestos a factores de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos presentes en las actividades laborales. Dichos factores pueden conducir a una ruptura del estado de salud, y pueden causar accidentes, enfermedades profesionales y otras relacionadas con el ambiente laboral.

Si bien ya se ha reconocido la trascendencia del estudio de estos factores y, considerando que una vez bien definidos se pueden eliminar o controlar, aún se necesita incrementar el interés, responsabilidad social y la sociedad civil en sus diferentes manifestaciones organizativas, para desplegar más esfuerzos en este sentido.

CONCEPTOS GENERALES

SEGURIDAD LABORAL

Es el conjunto de conocimientos técnicos y su aplicación para la reducción, control y eliminación de accidentes en el trabajo, por medio de sus causas, encargándose de implementar las reglas tendientes a evitar este tipo de accidentes.

Es toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, o la muerte, producida repentinamente en ejercicio, o con motivo de trabajo, cualesquiera que sean el lugar y el tiempo en que se preste. Quedan incluidos en la definición anterior los accidentes que se produzcan al trasladarse el trabajador directamente de su domicilio al lugar del trabajo y de éste a aquél.

HIGIENE LABORAL

Es el conjunto de conocimientos y técnicas dedicadas a reconocer, evaluar y controlar aquellos factores del ambiente, psicológicos o tensionales, que provienen del trabajo y que pueden causar enfermedades o deteriorar la salud.

Es todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios.

FACTORES DE ENFERMEDADES

- **Químicos.**

La industria moderna requiere materias primas, todas de naturaleza química, que en su manejo o transformación son capaces por sí mismas o mediante sus derivados, de desprender partículas sólidas, líquidas o gaseosas, que absorbe el trabajador produciendo el cuadro

nosológico de la enfermedad profesional de que se trate. La absorción de estas sustancias puede efectuarse por la piel, el aparato respiratorio y el digestivo.

Se reconocen todos aquellos en los que el ambiente normal cambia, rompiéndose el equilibrio entre el organismo y su medio. Se citan defectos de iluminación, calor o frío extremo, ruido y humedad excesivos, manejo de corriente eléctrica, exceso o defecto de presión atmosférica, presencia de polvos en la atmósfera, radioactividad, etc. Estas situaciones anómalas traen como consecuencia repercusiones en la salud, por ejemplo: disminución de agudeza visual, ceguera

- **Biológicos.**

Este tipo de factores tienen como origen la fijación dentro y/o fuera del organismo, o la impregnación del mismo, por animales protozoarios, parásitos, o toxinas de bacterias que provocan el desarrollo de alguna enfermedad. Por ejemplo: el paludismo, en zonas tropicales; o tétanos.

- **Psicológicos.**

Medio tensional en el cual se desempeña el trabajo, que pueda causar alteraciones en la estructura psíquica y de personalidad de los trabajadores. Por ejemplo: neurosis, psicosis, histerias, etc.

- **De fuerza del trabajo.**

Todos aquellos que tiendan a modificar el estado de reposo o de movimiento de una parte o de la totalidad del cuerpo vivo; es decir, a modificar su situación en el espacio y capaces de provocar enfermedades o lesiones. Por ejemplo: grandes esfuerzos físicos pueden provocar desgarres musculares, hernias, etc.

OBJETIVOS DEL PLAN

- Proveer de seguridad, protección y atención a los empleados de la comunidad “Shayari”.
- Reducir los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o portadoras de defectos físicos y eliminar las causas de dichas enfermedades.
- Mantener la salud de los trabajadores de la comunidad.
- Aumentar la productividad por medio del control del ambiente de trabajo
- Disminuir mediante el cumplimiento de reglas y normas de seguridad e higiene, los accidentes laborales y la transmisión de enfermedades.

DESARROLLO DEL PLAN

DETECCION DE RIESGOS

Para eliminar las causas de los accidentes es necesario conocer los riesgos. La mayor parte son razones evidentes y basta el sentido común para reconocer su peligrosidad; sin embargo, otras requieren la experiencia para darse cuenta de su peligrosidad. Hay otras situaciones cuyo riesgo no puede ser reconocido más que por personas con educación y experiencia técnica.

Para detectar los riesgos es necesario:

- ✓ Saber qué condiciones o qué prácticas son inseguras, y en qué grado. Conocer el tipo de material con que se trabaje, instalaciones, etc., así como la forma en que se efectúan determinadas operaciones o prácticas.
- ✓ Encontrar qué condiciones inseguras hay o qué prácticas inseguras se cometen.
- ✓ Investigar y hacer un análisis especial de los accidentes que ocurren, cuyo objetivo principal es descubrir las causas reales que originaron el caso.
- ✓ Corregir las condiciones y las prácticas inseguras que se encuentran es la actividad indispensable del proceso de eliminación de causas de accidentes.

Un instrumento muy valioso para encontrar las condiciones y prácticas inseguras son las inspecciones. Las inspecciones son búsquedas específicas de peligros (condiciones y prácticas

inseguras) que pueden ocasionar accidentes, incendios o situaciones que podrían dificultar la protección, el tratamiento de lesiones y el combate de incendios.

Normas de prevención

Orden y limpieza de los lugares de trabajo

- Teniendo en cuenta uno de los principios de la prevención, como es evitar los riesgos desde su origen, deben descubrirse las causas que originan desorden, suciedad y vertidos incontrolados con el fin de adoptar las medidas necesarias para su eliminación.
- El administrado es la persona responsable de transmitir a los trabajadores las normas de orden y limpieza que deben cumplir con la normativa aplicable a cada caso y fomentarán los hábitos en este sentido de las tareas laborales. Del mismo modo, serán los responsables de realizar las operaciones de chequeo del estado de orden y limpieza en sus áreas correspondientes. Igualmente, gestionarán y realizarán todos aquellos trámites procedentes a subsanar las anomalías.
- Los trabajadores deberán mantener su puesto de trabajo ordenado y limpio en lo que le compete y posibilitarán las labores de limpieza del personal de servicios al efecto, igualmente mantendrán las herramientas ordenadas y en perfecto estado de conservación, notificando la necesaria reposición de la misma cuando sea necesario.
- Los lugares de trabajo dispondrán de zonas de almacenamiento seguras adecuadas a los productos y materias allí contenidas, de manera que eviten los riesgos a los que pueda dar lugar. Se tendrá en cuenta en estas zonas las medidas de seguridad para evitar los desplomes de lo almacenado, así como la distribución de materias
- Los desechos que se vayan produciendo deben ser eliminados constantemente a fin de mantener las inmediaciones de la empresa limpia y en total orden.

RIESGOS LABORALES	PREVENCIÓN
Quemaduras por contactos con objetos o comida caliente	<ul style="list-style-type: none"> • Guantes de protección. • Los trasvases de fluidos calientes y la adición de componentes de los diferentes guisos se harán lo más lentamente posible. • JAMÁS apagar con agua el aceite ardiendo
Contusiones leves o esguinces por caídas en suelo resbaladizo	<ul style="list-style-type: none"> • Calzado antideslizante. • Evitar los cajones y puertas de armarios entreabiertas. • Mantener el suelo seco y la cocina ordenada
Cortes por uso de cuchillos de cocina y rotura de vasos	<ul style="list-style-type: none"> • Ropa de trabajo • Guante de malla
Explosión /implosión de la olla a presión por válvulas en mal estado o por vacío.	<ul style="list-style-type: none"> • Uso y manejo correcto de los utensilios.
Contactos eléctricos por manipulación de aparatos eléctricos	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de las instalación y del correcto funcionamiento de los medios de protección contra incendios. • Los conductores de los diferentes equipos se mantendrán en perfecto estado.
Sobreesfuerzos	<ul style="list-style-type: none"> • Usar bases con ruedas para manipular objetos muy pesados (ollas, bombonas de gas, paquetes de alimentos). • Capacite a los trabajadores en manipulación de cargas. • Recorra a la manipulación de los objetos más pesados entre varias

	<p>personas.</p>
Agentes biológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Sustitución los agentes biológicos peligrosos por otros que no lo sean o lo sean en menor grado. • Reducir al mínimo posible del número de trabajadores expuestos a un agente biológico patógeno. • Utilización de medidas de higiene que eviten o dificulten la dispersión del agente biológico fuera de lugar de trabajo. Existencia de servicios sanitarios apropiados, en los que se incluyan productos para lavarse los ojos o antisépticos para lavarse la piel.
Agentes Químicos	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción al mínimo de las cantidades de agentes químicos peligrosos presentes en el lugar de trabajo. • Reducción al mínimo del número de trabajadores expuestos o que puedan estarlo. • Reducción al mínimo de la duración e intensidad de las exposiciones.
Selección de los alimentos y utensilios Manos	<ul style="list-style-type: none"> • Lavarse con agua y jabón. • Frotar vigorosamente. • Lavar todas las superficies. • Enjuagar bien. • Secar con toallas de papel • Cierre el grifo con la toalla de papel. • Desechar la toalla.

Utensilios	<ul style="list-style-type: none"> • Limpios • No oxidados • No dejarlos a la intemperie sucios, para volver a usarlos sin lavar.
Lavar y desinfectar los alimentos Alimentos: especial cuidado con verduras y frutas	<ul style="list-style-type: none"> • Lavar • Desinfectar • Usar agua.
Cocer los alimentos Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar que se consuman crudas o semi-cocidas. • Deben estar en su punto. • Servir alimentos fríos

RESPONSABLE:

Los responsables de este plan de seguridad laboral serán cada uno de los trabajadores de cada área ya que es evidente que los riesgos que se presenten pueden ocasionarse en cualquier sitio de trabajo, pero el Administrador junto con el coordinador de mantenimiento serán los encargados de actualizar el presente según las necesidades que se vayan generando.

Anexo N° 58: Políticas del CTC “Shayari”**POLITICAS EMPRESARIALES****I. DURACIÓN DE LA ESTANCIA**

La estancia será por días completos (24 horas) es decir completando su ciclo, cobrándose como un día la misma hora del día siguiente en la que se llegó.

II. DURANTE LA ESTANCIA

1. No entrar con las botas sucias a las cabañas.
2. Mantener la limpieza de la comunidad así como de sus instalaciones.
3. Los visitantes tienen a su disposición el servicio de energía desde las 6 horas hasta las 22 horas.
4. A partir de las 5 de la tarde no pueden salir solos de las habitaciones porque en la zona existe peligro de culebras.
5. No salir descalzo.

III. ENTRADA

La reserva estará garantizada hasta las 20:00 horas del día de llegada por lo que, en el supuesto de que el usuario prevea su llegada a la comunidad en horas distintas a las establecidas será conveniente comunicar con la mayor anticipación posible, o en el momento de la reserva.

La información en la reserva garantiza que la cabaña no se ocupará en toda la noche, estando a disposición del visitante.

Niños de 0 a 6 no pagan alojamiento, de 7 a 12 años pagan mitad de precio y a partir de 13 años pagan el precio completo, sin excepción alguna.

IV. NO-PRESENTACIÓN

Por "no-presentación" se entiende la no presentación del cliente en la comunidad el día en que debe iniciarse la estancia, en el horario previsto de llegada y sin haberse producido la anulación previa del servicio.

V. SALIDA

El visitante tendrá que desalojar su habitación cumpliendo un total de 24 horas reloj, en el caso de que el visitante exceda de este tiempo, se podrá permitir alargar la estancia, 2 horas adicionales y más allá de esta hora se deberá pagar un día completo.

VI. RESERVAS

Las reservas se pueden hacer por dos vías.

- Vía telefónica
- Por medio de intermediarios CORTUS CEFA

VII. MODIFICACIÓN DE LA RESERVA

La reserva efectuada podrá modificarse, con 48 horas de anticipación a la fecha de llegada a la comunidad, indicando siempre el detalle de la modificación. El éxito de la modificación dependerá de la disponibilidad que tenga la comunidad.

VIII. CANCELACIÓN DE LA RESERVA

La reserva podrá cancelarse sin gastos siempre que la solicitud de cancelación se realice con 7 días de anticipación a la fecha de llegada a la comunidad.

La solicitud de cancelación se efectuará mediante comunicación por escrito dirigida al promotor turístico Geovanny Yasacama 080547528 o al correo electrónico geoyasacama@hotmail.com indicando la razón de cancelación.

En caso de anulación de una reserva, con menos de 7 días de anticipación a la fecha de llegada a la comunidad, o de no presentarse, el cliente pierde el importe abonado a la cuenta cancelando su reserva.

En el caso de que el cliente comunique la cancelación de la reserva por motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias de fuerza mayor e imprevisible, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse a pesar de haber actuado con la diligencia debida, quedará anulada la reserva entregándose la devolución del importe abonado.

XI. PAGO

El cliente tiene la obligación de pagar todos los servicios de la comunidad en efectivo. El pago se realizará en dos pagos siendo estos, el 50% antes de la llegada y el otro 50 % al momento de su llegada.

X. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Cumplir con las normas particulares de la comunidad y de los servicios ofertados, que se consideran parte de las condiciones generales.

Observar las normas de higiene, educación y buenas costumbres hacia el resto de los usuarios, personal, instalaciones y mobiliario de la comunidad.

XI. RESPONSABILIDAD LEGAL

Quien dañe las instalaciones de la comunidad, sus bienes y mobiliario responde ante el administrador, en el caso de que se traten de grupos se hará responsable del incidente.

En cuanto a robos y desperfectos intencionados serán denunciados inmediatamente.

En el momento de la salida de grupos, el personal de la comunidad efectuara un control en todas las habitaciones. Los gastos para sustituir eventuales desperfectos se cobran en efectivo al momento de la salida.

XII. GARANTÍA DE SERVICIOS

La comunidad garantiza la calidad de los servicios a prestar y se hace responsable de todas las reclamaciones que puedan presentarse como consecuencia de las deficiencias en sus servicios.

XIII. CONFIDENCIALIDAD.

La comunidad garantiza la confidencialidad de los datos personales de sus visitantes, así como utilizar las medidas de seguridad establecidas.

POLITICAS SOCIO-CULTURALES

1. Todas las actividades que se realicen tendrán contenidos y referentes de la cultura del pueblo kichwa amazónico que se practican en la comunidad Pastaza.
2. Que los beneficios de la actividad turística sea repartida equitativamente es decir para todos los que prestan el servicio.
3. Las actividades serán originales y no replicaran culturas de otros pueblos del Ecuador, excepto aquellas de carácter espiritual que ya sean de la costumbre de la parroquia El Dorado.
4. Mantener la cultura kichwa propia de ellos, siendo ajenos a una aculturización.
5. Promover el rescate de los valores ancestrales impartidos por sus aborígenes.
6. Ser incluyente en género y clase, dentro de la comunidad.
7. Evitar la migración de sus habitantes, consolidando el trabajo dentro de la comunidad.
8. Respetar las costumbres tanto de los visitantes como también de cada uno de los miembros de la comunidad.
9. Mantener siempre las costumbres que cada uno tiene, siempre respetando a los demás.
10. Fortalecer el trabajo comunitario y el trabajo en equipo por medio de mingas o en el trabajo diario, mostrando un grado de compañerismo y no de competitividad.
11. Respetar a los adultos mayores así como también a la jerarquía social existente en la comunidad.

12. Recuperar en forma documental sus tradiciones, leyendas, costumbres que se están perdiendo, dentro de la comunidad por las razones que están fueren.
13. Evitar la alienación es decir hacer que las costumbres de fuera vayan adentrándose en la comunidad.
14. Valorar la identidad propia como indígena no renegando de su etnia o de su raza.

Anexo N° 59: Programa de incentivos**PROGRAMA DE INCENTIVOS****INTRODUCCIÓN**

Los programas de incentivos dependen de cada institución y abarca los aspectos financieros y no financieros, directos e indirectos de la remuneración, que buscan motivar al trabajador para que continúe aportando su máxima eficiencia a la empresa.

Por consiguiente, el objetivo de los programas de incentivos es crear un sistema de recompensas equitativas para la organización y los trabajadores, para su implementación. Estos deben ser adecuados, equitativos, eficientes en costos, seguros y aceptables para los trabajadores. De esta manera, se alcanzará el equilibrio y éxito de la organización en cuanto a políticas de remuneración y planes de incentivos, los cuales se ven fortalecidos cuando se considera al trabajador como el elemento fundamental de la misma.

OBJETIVOS

- Incentivar al personal.
- Mejorar la productividad de la empresa.
- Reforzar la seguridad laboral.

RECOMENDACIONES PARA USO DE ESTE PROGRAMA

- El plan debe tener sentido para el grupo al cual se dirigen los incentivos. Es decir, debe tenerlo desde el punto de vista de la gerencia y desde el punto de vista del grupo de trabajadores.
- El plan debe ser visto como equitativo: no exigir mucho y dar poco o no favorecer a un grupo de trabajadores en desmedro de otros.

- El diseño del plan debe enfocarse a resultados y ser comunicado a los trabajadores y comprendido por éstos. Un plan desconocido difícilmente cumpla su papel de incentivar un determinado comportamiento.
- Las recompensas ofrecidas en el plan deben hacerse efectivas sin mayores demoras; es decir, deben estar sincronizadas con el desempeño esperado.
- La gerencia o aquéllos a cargo de la administración del plan de incentivos deben escuchar a los trabajadores y aclarar cualquier consulta o inquietud que éstos manifiesten.
- Los juicios subjetivos emitidos por superiores jerárquicos no deben ser utilizados para evaluar resultados.

METODOLOGÍA

Para el programa de incentivos vamos a utilizar una metodología participativa donde no solo el administrador tenga el voto decisivo para la elección del mejor trabajador sino sea un proceso de varias personas sumadas a los mismos compañeros de trabajo.

También para establecer estos resultados se apoyara en documentos como la matriz de evaluación de personal y los resultados de la encuesta de satisfacción realizada al cliente.

INCENTIVOS

El modelo de reconocimiento aplicarse será el de Empleado del mes será asignado al trabajador que ha demostrado mejor desempeño y dedicación a sus tareas cotidianas.

El incentivo a este trabajador consistirá en un reconocimiento público ante sus compañeros con la entrega de un certificado al empleado del mes.

También dispondrá de un día libre adicional el cual puede ser utilizado previo comunicado a la administración con una semana de antelación. En ese día los demás compañeros de trabajo suplirán las actividades que este desempeña.

Finalmente se le dará dos pollos vivos de la granja de la comunidad.

El presente programa de incentivos puede ser sujeto a cambios dependiendo la política de la empresa así como de los lineamientos que a través del tiempo se produzcan en ella o sugerencias de los directivos de la empresa.

Anexo N° 60: Implementación de señalética de las instalaciones