

# UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL



## FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA

### **TEMA:**

**INVESTIGACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS PARA EL TURISMO SOSTENIBLE Y SU INCIDENCIA EN LA HOSTERÍA PANTAVÍ EN LA PARROQUIA TUMBABIRO DE LA PROVINCIA DE IMBABURA**

Trabajo de Graduación previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración Hotelera y Turística

### **AUTOR**

Irma Lisett Espinoza Ramirez

### **TUTOR**

Ing. Patricia Albuja

Quito - Ecuador

2013

## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD**

Yo Ing. Patricia Albuja, certifico que la Señorita Irma Lisett Espinoza Ramirez con C.I. No. 172109673-1, realizó la presente tesis con título “Investigación de las buenas prácticas para el turismo sostenible y su incidencia en la Hostería Pantaví en la parroquia Tumbabiro de la provincia de Imbabura”, y que es autor intelectual del mismo, que es original, auténtica y personal.

---

Ing. Patricia Albuja

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

**DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

El documento de tesis con título “Investigación de las buenas prácticas para el turismo sostenible y su incidencia en la Hostería Pantaví en la parroquia Tumbabiro de la provincia de Imbabura” ha sido desarrollado en su totalidad por Irma Lisett Espinoza Ramirez con C.I. No. 172109673-1, misma que es la autora intelectual y todo lo que aquí está escrito está bajo responsabilidad de la misma.

---

Irma Lisett Espinoza Ramirez

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Los miembros del Tribunal de Grado, designado por la Comisión Académica de Pregrados, aprueban la tesis de graduación de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Tecnológica “ISRAEL” para títulos de pregrados.

Quito, Abril 2013

Para constancia firman:

**TRIBUNAL DE GRADO**

---

PRESIDENTE

---

MIEMBRO 1

---

MIEMBRO 2

## **AGRADECIMIENTO**

Empiezo agradeciéndole a Dios por darme la oportunidad de llegar a cumplir mi objetivo, por darme la fortaleza y la sabiduría, por haber puesto en mi camino a personas que han sido mi soporte durante todo el periodo de estudio, a él le agradezco por haberme permitido llegar a este momento.

A mis padres que a pesar de la distancia han sido mi fuente de inspiración y por siempre estar pendiente de mí y darme la valentía suficiente para no dejarme rendir en aquellos momentos difíciles.

A mis hermanas por todo el apoyo y la confianza puesta en mí, ya que en todo momento supieron aconsejarme y ayudarme cuando lo necesitaba, y a mis demás familiares que me desearon todo lo mejor.

A mis amigas por sus consejos, por aquellos momentos inolvidables a lo largo de nuestra formación profesional, por el aliento que me brindaron y por supuesto a mi tutora de tesis por compartir su tiempo, apoyarme y guiarme en la culminación de este trabajo.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo al creador de todas las cosas DIOS quien me dio la sabiduría para tomar el camino correcto y por permitirme disfrutar de este momento tan importante de mi vida.

A mis padres Vicente Espinoza y Esperanza Ramirez quienes son el pilar fundamental en mi vida ya que ellos supieron guiarme siempre en mi formación profesional y personal a pesar de estar lejos de mí, la distancia jamás fue un impedimento para estar juntos, les agradezco por su incondicional apoyo, gracias por su demostración de amor y por el ejemplo de perseverancia y valentía para no dejarme rendir ante nada.

A mis hermanas Liliana y Maricarmen y a todos mis sobrinos quienes han llenado de alegría mi vida y han compartido junto a mí mis triunfos y tristezas gracias por su apoyo y comprensión.

A mi novio que siempre confió en mis capacidades y me ayudó de manera incondicional, con sus consejos, su cariño y comprensión.

# UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

## CARRERA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA

### TEMA:

**INVESTIGACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS PARA EL TURISMO SOSTENIBLE Y SU INCIDENCIA EN LA HOSTERÍA PANTAVÍ EN LA PARROQUIA TUMBABIRO DE LA PROVINCIA DE IMBABURA**

### AUTOR

Irma Lisett Espinoza Ramirez

### TUTOR

Ing. Patricia Albuja

### RESUMEN

Esta investigación surge por la necesidad de dar a conocer a los establecimientos hoteleros normas de protección del medio ambiente, para que se apliquen en sus instalaciones prácticas ambientales que ayuden a desarrollar un turismo sostenible en el país que garantice el uso de los recursos tanto naturales como culturales de la misma forma que se lo hace en la actualidad para futuras generaciones.

Tomando en cuenta que el medio ambiente a lo largo del tiempo ha sufrido un deterioro notorio es importante recalcar que este recurso es indispensable para aquellas empresas hoteleras que operan alrededor de un atractivo natural o cultural.

Con el fin de dar una solución a aquellas empresas hoteleras que se encuentran operando dentro de algún atractivo natural o cultural se propone realizar una investigación de las buenas prácticas que se pueden desarrollar dentro de una empresa hotelera lo cual ayude a minimizar los impactos ambientales que pueden generar esta actividad.

**PALABRAS CLAVE:** Buenas prácticas, Hostería Pantaví, desarrollo sostenible, turismo sostenible, Smart Voyager, ámbito ambiental, ámbito económico, ámbito sociocultural.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA**

**TOPIC:**

**INVESTIGACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS PARA EL TURISMO SOSTENIBLE Y SU INCIDENCIA EN LA HOSTERÍA PANTAVÍ EN LA PARROQUIA TUMBABIRO DE LA PROVINCIA DE IMBABURA**

**AUTHOR**

Irma Lisett Espinoza Ramirez

**TUTOR**

Ing. Patricia Albuja

**ABSTRACT**

This investigation arises for the need to announce to the hotel establishments protection procedure of the environment in order that they are applied in his facilities practical environmental that help to develop a sustainable tourism in the country that guarantees the use of the natural and cultural resources in the same way as one does it at present for future generations.

Bearing in mind that the environment throughout the time has suffered a deterioration it is important to stress that this resource is indispensable for those hotel companies that produce around of the natural or cultural attraction.

In order to give a solution to those hotel companies that are operating inside some natural or cultural attraction, it proposes to realize an investigation of the good practices that can develop inside a hotel company which helps to minimize the environmental impacts that can generate this activity.

**KEY WORDS:** Good practices, Hostería Pantaví, sustainable development, sustainable tourism, Smart Voyager, environmental area, economic area, sociocultural area.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
1. EL PROBLEMA	
1.1 Antecedentes	5
1.2 Planteamiento del problema	7
1.3 Formulación de la problemática específica	8
1.3.1 Problema principal	8
1.3.2 Problemas secundarios	8
1.4 Objetivos	9
1.4.1 Objetivo general	9
1.4.2 Objetivos específicos	9
1.5 Justificación	9
1.5.1 Justificación teórica	9
1.5.2 Justificación metodológica	11
1.5.3 Justificación práctica	11
1.6.- Hipótesis	12
1.6.1.- Hipótesis general	12
1.6.2.- Hipótesis específicas	12
CAPÍTULO II	
2. MARCO TEÓRICO	
2.1 Desarrollo Sostenible	13
2.2 Turismo sostenible	13
CAPÍTULO III	
3. DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL	
3.1 Programa Smart Voyager	41
3.1.1 Estructura de la norma Smart Voyager	42
3.1.2 Principios del programa Smart Voyager	43
3.1.3 Beneficios que se obtienen al tener una Certificación Smart V.	43
3.2 Historia	44
3.3 Servicios	46
3.3.1 Habitaciones	46
3.3.2 Restaurante y bar	50
3.3.3 Lavandería	51
3.3.4 Parqueadero	51
3.3.5 Artículos para la venta	52

3.3.6 Actividades en la hostería y alrededores de Pantaví	52
3.3.6.1 Aguas termales	52
3.3.6.2 Tren turístico desde Ibarra	53
3.3.6.3 Visita a las comunidades locales	54
3.3.6.3.1 Salinas	54
3.3.6.3.2 Mascarilla	54
3.3.6.3.3 Tumbabiro	55
3.3.6.3.4 Reservas Ecológicas	55
3.3.6.3.5 Reserva Cotacachi Cayapas	55
3.3.6.3.6 Reserva Ecológica El Ángel	56
3.4 Ámbito empresarial	56
3.4.1 Gestión de la sostenibilidad	59
3.4.1.1 Políticas de turismo sostenible	59
3.4.1.2 Grupos de trabajo	60
3.4.1.3 Responsables del SGTS	60
3.4.1.4 Identificación de peligros y evaluación de riesgo	60
3.4.1.5 Identificación y evaluación de impactos ambientales	61
3.4.1.6 Proveedores	61
3.4.1.7 Capacitación	61
3.4.1.8 Calidad	62
3.4.1.8.1 Misión de la Hostería	62
3.4.1.8.2 Visión de la Hostería	63
3.4.1.8.3 Valores corporativos	63
3.4.1.8.3.1 Integridad	63
3.4.1.8.3.2 Enfoque al cliente	63
3.4.1.9 Programa de Políticas y Planificación	63
3.4.2. Gestión de la calidad	64
3.4.2.1 Procesos y procedimientos	64
3.4.2.1.1 Proceso de recepción	64
3.4.2.1.2 Proceso de habitaciones	65
3.4.2.1.2.1 Camarera	65
3.4.2.1.2.2 Limpieza de habitaciones	66
3.4.2.1.3 Proceso de bebidas y alimentos (cocina)	69
3.4.2.1.3.1 Jefe de cocina	69
3.4.2.1.3.2 Cuidado de alimentos	69
3.4.2.1.3.3 Clasificación de la basura en el área de cocina	72
3.4.2.1.3.4 Lavado de vajilla, cristalería y batería de cocina	73
3.4.2.1.3.5 Uniformes	74
3.4.2.1.4 Restaurante	74
3.4.2.1.4.1 Mesero	74
3.4.2.1.5 Balance en el proceso de mantenimiento	75
3.4.2.1.5.1 Jefe de mantenimiento	75

3.4.2.1.6 Principales materias primas utilizadas en la producción	76
3.4.2.1.7 Residuos que generan los procesos	77
3.4.2.2 Administración y dirección	78
3.4.2.3 Suministro y proveedores	78
3.4.2.4 Monitoreo y acciones correctivas	78
3.4.3 Gestión de recursos humanos	79
3.4.3.1 Capacitación del personal	79
3.4.4 Gestión de seguridad	80
3.4.5 Gestión de comunicación y mercadeo	81
3.5 Ámbito socio-cultural	82
3.5.1 Plan de manejo sociocultural	83
3.5.1.1 Contribución al desarrollo local	83
3.5.2 Aportes de la operación turística con las poblaciones locales	84
3.5.2.1 Respeto a las culturas y tradiciones	84
3.5.3 Actividades culturales como parte del producto turístico	84
3.5.3.1 Actividades socioculturales	84
3.6 Ámbito ambiental	85
3.6.1 Tratamiento de aguas para el consumo humano	85
3.6.2 Tratamiento de aguas grises	86
3.6.3 Tratamiento de aguas negras y mantenimiento de pozos sépticos	88
3.6.4 Ahorro de agua	88
3.6.5 Mantenimiento del generador eléctrico	90
3.6.6 Ahorro de energía	90
3.6.7 Mantenimiento de áreas verdes y jardines	92
3.6.8 Contaminación	94
3.6.9 Tratamiento de desechos sólidos en las instalaciones	95
3.6.10 Programa de educación ambiental	98
<b>CAPÍTULO IV</b>	
4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1 Ámbito ambiental	99
4.2 Ámbito sociocultural	103
4.3 Ámbito empresarial	104
4.4 Propuesta de capacitación	105
4.4.1 Educación ambiental	105
4.4.1.1 Procedimiento de Pantaví	105
4.4.1.2 Título: Educación ambiental	105
4.4.1.2.1 Objetivo	105
4.4.1.2.2 Alcance	106
4.4.1.2.3 Responsables	106
4.4.1.2.3.1 Gerente general	106
4.4.1.2.3.2 Capacitadores	106
4.4.1.2.4 Procedimiento e instrucciones de trabajo	106

4.5 Resumen sobre el cumplimiento de los principios	108
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1 Conclusiones	109
5.2 Recomendaciones	110
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	112
<b>LINKOGRAFÍA</b>	112
<b>ANEXOS</b>	
Anexo1. Verificación de la Gestión Sostenible	116
Anexo2. Organigrama de la Hostería Pantaví	124
Anexo3. Fotografías del ingreso, la certificación y el personal de la Hostería	125
Anexo4. Fotografías del personal de la Hostería Pantaví	126
Anexo5. Fotografías de las instalaciones y amenidades	127
Anexo6. Fotografías de la clasificación de la basura y recolección de aguas Grisas	128
Anexo7. Fotografías del personal de limpieza de la Hostería Pantaví	129
Anexo8. Fotografía de las áreas verdes y mural artístico	130
Anexo9. Entrevista	131

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Ubicación de la Hostería Pantaví	40
Gráfico 2. Historia de Pantaví	45
Gráfico 3. Certificación Smart Voyager	46
Gráfico 4. Habitaciones de la Hostería Pantaví	47
Gráfico 5. Caja fuerte de las habitaciones	47
Gráfico 6. Jacuzzi de las habitaciones	48
Gráfico 7. Ahorro de Energía	48
Gráfico 8. Letrero informativo del papel higiénico y la toalla de baño	49
Gráfico 9. Productos biodegradables	50
Gráfico 10. Ruta del Tren desde Ibarra	53
Gráfico 11. Murales con material reciclable	58
Gráfico 12. Murales con botellas recicladas	58
Gráfico 13. Mural con clavos y herraduras	59
Gráfico 14. Política de Sostenibilidad	64
Gráfico 15. Área de recepción	65
Gráfico 16. Limpieza de las habitaciones	67
Gráfico 17. Limpieza de las habitaciones	68
Gráfico 18. Limpieza de las habitaciones	68
Gráfico 19. Frigorífico de alimentos	69
Gráfico 20. Refrigerador de bebidas	70
Gráfico 21. Desechos plásticos	72
Gráfico 22. Desechos orgánicos	72
Gráfico 23. Clasificación de la basura	73
Gráfico 24. Libro de sugerencias, quejas y comentarios	79
Gráfico 25. Mapa esquemático de los extintores	80
Gráfico 26. Cartelera informativa	81
Gráfico 27. Recolección de agua de las habitaciones	86
Gráfico 28. Pileta de recolección de agua	87
Gráfico 29. Distribución de agua recolectada	87
Gráfico 30. Información de ahorro del agua	89
Gráfico 31. División de tuberías	89
Gráfico 32. Focos ahorradores en las habitaciones	91
Gráfico 33. Focos ahorradores en los exteriores	91
Gráfico 34. Claraboyas en los baños de las habitaciones	92
Gráfico 35. Flora dentro de la Hostería	92
Gráfico 36. Árbol de limones	93
Gráfico 37. Lechuguines en las piletas	93
Gráfico 38. Clasificación de la basura	94
Gráfico 39. Clasificación de desechos	94

Gráfico 40. Desinfectante biodegradable	95
Gráfico 41. Reciclaje de baterías	96
Gráfico 42. Uso de botellas de vidrio para el agua	97
Gráfico 43. Botellas de vidrio	98

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Proceso área de recepción	65
Cuadro 2. Proceso de limpieza de las habitaciones	67
Cuadro 3. Proceso de alimentos y bebidas	71
Cuadro 4. Proceso en el área de restaurante	74
Cuadro 5. Proceso de mantenimiento	75
Cuadro 6. Materias primas utilizadas en el área de producción	76
Cuadro 7. Residuos generados en los procesos	77
Cuadro 8. Resumen del cumplimiento de los principios de Smart Voyager	108

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de graduación se refiere a la “Investigación de las buenas prácticas para el turismo sostenible y su incidencia en la Hostería Pantaví en la parroquia Tumbabiro de la provincia de Imbabura”, a fin de dar a conocer lo que la empresa hotelera ha realizado para obtener la certificación “Smart Voyager” así como también los beneficios que ha obtenido.

Esta investigación está estructurada en cinco capítulos, cada uno contiene los temas necesarios para el cumplimiento de los objetivos que tiene la misma, como se resume a continuación:

En el capítulo I se plantea el problema, los objetivos general y específicos, la justificación teórica, metodológica y práctica, es decir hacia dónde está enfocada la investigación.

Actualmente hablar de turismo sostenible y de la responsabilidad que asumen las empresas hoteleras con el medio ambiente es importante, y más cuando es notorio el deterioro que ha sufrido el planeta, tomar conciencia del cuidado del mismo servirá para garantizar que las futuras generaciones gocen de los recursos de la misma manera que se lo hace en la actualidad.

Este capítulo contiene información relevante de la organización Rainforest Alliance así como también las empresas hoteleras que en el Ecuador poseen la certificación “Smart Voyager”.

La Rainforest Alliance es la organización encargada de emitir la certificación antes mencionada, en base a varios lineamientos que propone, los cuales deben ser

acatados por la empresa hotelera. Esta certificación es otorgada a aquellas empresas que han implementado las buenas prácticas, asegurando de esta manera un bajo impacto ambiental así como un producto turístico de calidad.

En el capítulo II se plantea el marco teórico en donde se fundamentan los temas referentes a desarrollo sostenible, turismo sostenible y los puntos de análisis que propone la Rainforest Alliance y que han de aplicarse en la empresa hotelera.

El desarrollo sostenible abarca tres ejes que son el ambiental, económico y social siendo estos capaces de satisfacer las necesidades económicas y sociales sin comprometer los recursos naturales, ahí se estará desarrollando la sostenibilidad de una actividad turística.

Hoy en día se debe practicar un turismo sostenible, basándose en prácticas ambientalmente responsables, donde se busque un beneficio mutuo tanto de la empresa como de la comunidad. Los resultados que se obtienen al aplicar las buenas prácticas son notorios en temas como: el consumo de agua, energía eléctrica, disminución de desechos sólidos, mismos que se ven reflejados en el ámbito económico.

En este capítulo se habla de los lineamientos tomados en cuenta en la aplicación de las buenas prácticas divididos en tres ámbitos: en el ámbito empresarial, ambiental y socio – cultural.

En el capítulo III se realiza el diagnóstico empresarial, es decir la investigación de la Hostería Pantaví y los cambios que ha realizado, para ser merecedora de la certificación “Smart Voyager”.

La hostería posee dos suites matrimoniales, dos habitaciones premium, cuatro habitaciones matrimoniales, cuatro habitaciones dobles, tres suites individuales, divididas en dos bloques denominados “Las Estándar” y “El Cortijo”. Posee un restaurante y bar ofrece el servicio de parqueadero, lavandería y artículos para la venta con lugares turísticos de la zona.

La hostería es un lugar central para que el turista se dirija a varios atractivos turísticos como son: el complejo de Chachimbiro, tren turístico desde Ibarra, visita a las comunidades locales Salinas, Mascarilla, Tumbabiro, Reserva Cotacachi Cayapas, Reserva Ecológica El Ángel.

Posee un manual de gestión de turismo en donde se describe la manera de llevar a cabo los ejes sociocultural, económico y ambiental que encaminaron a la empresa hotelera a obtener dicha certificación.

El capítulo IV contiene el análisis de los resultados divididos en tres ámbitos:

En el ámbito ambiental se ha desarrollado una serie de actividades como: invertir en equipo para reducir el consumo de agua, letreros informativos dirigidos al talento humano y huéspedes además en las instalaciones se han cambiado en su totalidad los focos de luz amarilla por focos ahorradores de luz blanca, la clasificación de la basura, uso de productos biodegradables.

Por encontrarse alejada de un área natural la empresa hotelera no apoya proyectos de biodiversidad no obstante los directivos de la hostería forman parte de la fundación Verde Milenio misma que se dedica a apoyar proyectos de desarrollo sostenible.

La empresa no mantiene una relación directa con la comunidad ya que no se ha desarrollado proyectos de vinculación, sin embargo se realizan compras a proveedores de la zona en productos como tomate de árbol, mora de castilla, papas contribuyendo así a que tengan un ingreso económico.

Las capacitaciones a los empleados no se las realiza de manera constante solamente se ha ejecutado en una ocasión en temas de atención al cliente y educación ambiental sin embargo el desempeño del talento humano en sus labores ha sido satisfactorio, pero existe el deseo por parte del mismo por actualizar y afianzar los conocimientos que poseen.

En la presente investigación se realiza una propuesta de capacitación dirigida al talento humano de la hostería, en el tema de educación ambiental, ya que se conoce muy poco acerca del tema y se debería informar hacia donde se encaminan las actividades que realiza la empresa.

En el capítulo V se formulan las conclusiones y recomendaciones que se han obtenido de la presente investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1 Antecedentes**

La industria del turismo es tan grande que se lo examina en términos de sus impactos sobre el ambiente, la cultura y las sociedades. Puede contribuir con el crecimiento económico de una población pero también se considera los aspectos negativos sobre los ecosistemas, las sociedades indígenas y el patrimonio cultural. No se puede determinar una sola característica ya sea positiva o negativa al turismo, con su relación a contribuir con un desarrollo sostenible, ambos aspectos pueden estar inmersos y esto depende de cómo se planea, desarrolle y maneje, si estos aspectos son realizados de manera correcta se denomina turismo sostenible.

El mantener la armonía entre los factores hombre, ambiente y desarrollo, es la responsabilidad que tiene que asumir toda sociedad consciente de la actual problemática de nuestro entorno, por esta razón los establecimientos hoteleros que hacen uso de los recursos naturales y culturales que se encuentran a su alrededor tienen la responsabilidad de aplicar normas, políticas que impliquen los tres ámbitos para desarrollar un turismo sostenible que son el social, económico y ambiental, en donde la empresa se beneficie así como también la comunidad para el progreso de la misma.

Desde el año 2002, la certificación Smart Voyager ha cobrado cada vez más fuerza en Ecuador y en Quito. En la actualidad existen más establecimientos que la han adquirido o forman parte del programa de buenas prácticas en el turismo.

El complejo de aguas termales llamado Termas de Papallacta localizado a una hora de la ciudad de Quito hacia la Amazonia vía Baeza, fue el primer establecimiento en recibir el certificado Smart Voyager, en 2007, por lo que al encontrarse operando en un área natural vieron la necesidad de proteger el medio ambiente donde se encuentra.

En el centro histórico de Quito el Hotel Patio Andaluz, localizado a una cuadra y media de la plaza central de la ciudad, es un complejo moderno fusionado con estilo barroco, fue reconocido con la certificación Smart Voyager en octubre de 2007.

El hotel Le Parc obtuvo el certificado Smart Voyager en la medida en que el negocio tiene una perspectiva sustentable y ejerce una gestión responsable en lo que se refiere a buenas prácticas llevadas a cabo en sus instalaciones. El certificado garantiza que el hotel ha elaborado políticas para desarrollar mejores prácticas en administración y políticas sociales y ambientales. El hotel fue el tercero en la ciudad de Quito desde el 2007 en obtener este certificado.

Hasta el 2009 otros 100 negocios, entre los que se incluían clubes náuticos de Galápagos, hoteles-hacienda, hoteles urbanos, lodges del bosque nublado y hoteles de lujo de la capital del país se incluyeron en el programa de buenas prácticas y de certificación.

La Hostería Pantaví es una casa campestre, que se encuentra en una zona donde se preserva la belleza y originalidad de los típicos pueblos rurales, el establecimiento ha implementado iniciativas sostenibles que han dado con el

cumplimiento de los requisitos exigidos para la obtención del Sistema de Certificación de turismo sostenible Smart Voyager.

Por esta razón se ha decidido realizar una investigación en la Hostería Pantaví que permita definir los puntos con los que aportan a la conservación de los recursos y medio ambiente, el apoyo a la comunidad y el trabajo en conjunto para desarrollar un turismo sostenible.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

El poco conocimiento sobre normas ambientales por parte de los hoteleros, sumado al desinterés de los mismos por implementar normas de protección del medio ambiente como parte integrante de sus actividades y políticas, a fin de conseguir un desarrollo equilibrado y sostenible desde el punto de vista económico, social y ambiental que beneficie tanto al establecimiento como al medio ambiente. Además las empresas no enfatizan en los resultados de las acciones que se realizan en el uso de los recursos naturales y culturales y los impactos que se producen sobre ellos, así como también no se ha inmiscuido la responsabilidad ambiental y social para procurar la sostenibilidad

Existe preocupación por parte de la sociedad ante la magnitud del agotamiento de los recursos naturales y el deterioro ambiental ya que las empresas que se benefician económicamente no se preocupan por la aplicación de buenas prácticas e instrumentos que refuercen las propuestas de conservación y el aprovechamiento sustentable de los recursos, las empresas hoteleras no toman en cuenta a la población local generando plazas de empleo que les ayude a mejorar sus ingresos económicos y su calidad de vida.

Por lo que si no se toma en cuenta el uso responsable de los recursos en los que funcionan los establecimientos hoteleros aplicando normas ambientales que contemplen los 3 aspectos social, ambiental y económico, estos sufrirán un deterioro lo que ocasionara que el medio ambiente se destruya y que no se pueda remediar los daños además de no garantizar el uso de éstos, de la misma forma que se lo hace ahora para las generaciones futuras, así como también de generar pérdidas en el negocio

Con estos antecedentes, se pretende a través de la presente investigación demostrar como la aplicación de las buenas prácticas para el turismo sostenible, en la Hostería Pantaví ha influido en su desempeño y como logró alcanzar esta certificación, como referencia a todas aquellas empresas que quieran contribuir a la preservación del entorno con incidencia a su sostenibilidad como empresa, para de esta manera concienciar el uso de los recursos de una manera responsable contribuyendo a la sostenibilidad del entorno.

### **1.3 Formulación de la Problemática Específica**

#### **1.3.1 Problema principal**

¿Cómo la aplicación de las buenas prácticas en la Hostería Pantaví ha contribuido al desarrollo de sus actividades turísticas en el ámbito de la sostenibilidad?

#### **1.3.2 Problemas secundarios**

¿Cómo la Hostería Pantaví desarrolla los ejes: económico, socio cultural y ambiental en la aplicación de las buenas prácticas direccionada al alcance de la sostenibilidad?

¿Cuáles son los resultados que ha obtenido la Hostería Pantaví con la aplicación de las buenas prácticas para el turismo sostenible?

## **1.4Objetivos**

### **1.4.1Objetivo General**

Investigar la aplicación de las buenas prácticas para el turismo sostenible y su incidencia en la Hostería Pantaví en la Parroquia Tumbabiro en la Provincia de Imbabura.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

Establecer los esquemas de gestión que permiten lograr los objetivos de sostenibilidad en la empresa Pantaví.

Determinar los resultados que se han obtenido al aplicar las buenas prácticas en la Hostería Pantaví para así resaltar las ventajas de esta certificación en el establecimiento hotelero.

## **1.5 Justificación**

### **1.5.1 Justificación teórica**

El Ecuador posee gran diversidad de atractivos naturales y culturales por lo que el aplicar buenas prácticas de los establecimientos hoteleros es importante para garantizar el uso adecuado de los mismos.

Según Patricio Gaybor, de la Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo (ASEC) (2008):

“Ecuador ha llevado la iniciativa en el turismo sostenible en América Latina. Hay docenas de ejemplos interesantes de iniciativa privada y proyectos comunitarios a lo largo de las cuatro regiones del país. Los empresarios y comunidades son cada día más conscientes de que una industria turística manejada responsablemente trae beneficios en lo económico, social y en la conservación a largo plazo”.

Al existir la preocupación de la implementación de buenas prácticas con la idea de llegar a implantar el turismo sostenible en el país, aplicando acciones correctivas que tomen en cuenta a la comunidad el ambiente y a la empresa se está contribuyendo a mejorar las oportunidades del futuro.

En el Sitio oficial de Turismo de la ciudad de Quito (2008) se menciona que:

“El esquema más exitoso y difundido en la actualidad en Galápagos es la Certificación de Smart Voyager, establecida en el año 2000 por la ONG ecuatoriana Conservación y Desarrollo, asociada con Rainforest Alliance”.

La guía de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible publicado por la Rainforest Alliance abarca los tres ejes de la sostenibilidad: económico, social y ambiental en donde las empresas deben enfocarse para contribuir a la sustentabilidad del lugar donde se desarrollan.

### **1.5.2 Justificación Metodológica**

Para la investigación se utilizara la guía “Buenas prácticas para turismo sostenible” elaborada para el Programa de Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance, porque permite identificar a través de la propuesta de acciones que es lo que se puede aplicar en las empresas y los principales elementos que se deben considerar en cualquier propuesta hecha en el ámbito del turismo sostenible, así como también el programa Smart Voyager y sus lineamientos para obtener dicha certificación.

Además en la guía se detallan las características que deben poseer en el ámbito empresarial y que pueden realizar las empresas para contribuir en el ámbito social y ambiental para desarrollar un turismo sostenible en la zona en la que se encuentran.

### **1.5.3 Justificación práctica**

Con la investigación se quiere evidenciar si en la Hostería Pantaví se está o no aplicando las buenas prácticas para contribuir con el turismo sostenible, y de esta manera dar alternativas de manejo adecuado de los recursos naturales y como pueden contribuir las empresas turísticas para lograr la sostenibilidad que garantice el uso de los recursos para futuras generaciones.

Además contribuir con la información que ayude a las empresas a manejarse en base a prácticas empresariales adecuadas, al uso adecuado de los recursos ambientales, y el respeto hacia la cultura local donde se encuentran, con lo cual obtendrán resultados no solo económicos para la empresa sino el maximizar los

beneficios sociales y económicos a la comunidad local, al ambiente minimizando los impactos negativos.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

La aplicación de las buenas prácticas en la Hostería Pantaví, permitirá reducir el consumo de agua y dar mejor uso a la energía eléctrica, además hará posible integrar a la empresa con los proyectos de la comunidad e invertir en una mejor infraestructura promoviendo la mejor calidad de servicio.

### **1.6.2.- Hipótesis Específicas**

- Los esquemas de gestión aplicados en la Hostería Pantaví han contribuido al cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad.
  
- Las buenas prácticas aplicadas en la Hostería Pantaví dieron como resultado ventajas positivas ya que con la certificación de Smart Voyager permitieron a la empresa hotelera posicionarse en la mente del consumidor como una empresa social y ambientalmente responsable.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Desarrollo Sostenible**

Se llama desarrollo sostenible aquél que es capaz de satisfacer las necesidades sociales y económicas sin comprometer los recursos naturales y posibilidades del uso de los mismos para las futuras generaciones, mientras que el desarrollo sustentable es aquel que preserva, conserva y protege los recursos naturales para el beneficio de las generaciones presentes y futuras sin tomar en cuenta las necesidades sociales, políticas ni culturales del ser humano al cual trata de llegar el desarrollo sostenible es decir ambas se complementan con el fin de garantizar los recursos naturales que hoy poseemos dando un equilibrio económico y social.

Tomando en cuenta lo anterior es importante citar los tres aspectos en los que se divide el desarrollo sostenible que son: ambiental, económico y social.

Por lo tanto las actividades turísticas y el desarrollo de las mismas deberían basarse en criterios de sostenibilidad es decir que ha de ser soportable ecológicamente, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva social.

#### **2.2 Turismo Sostenible**

El turismo sostenible es aquel que sigue aquellos principios de sostenibilidad el cual abarca tres aspectos importantes que son el ambiental, socio-cultural y empresarial buscando siempre el beneficio mutuo, esto quiere decir beneficiar a la

comunidad y a la empresa, además tomando en cuenta el aspecto ambiental y el uso responsable de los recursos naturales y culturales para que el uso de éstos sea garantizado para el futuro.

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT) establecido con el Informe Brundtland (1985) se dice acerca de turismo sostenible que:

“El desarrollo del turismo sostenible responde a las necesidades de los turistas y de las regiones anfitrionas presentes, a la vez que protege y mejora las oportunidades del futuro. Está enfocado hacia la gestión de todos los recursos de manera que satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, y a la vez que respeten la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de soporte de la vida”.

Para lograr que se cumpla la sostenibilidad se debe tomar en cuenta los tres ejes que abarcan a la empresa, la comunidad y el medio ambiente.

En el texto Manual del Turismo Sostenible (2004) menciona que:

“El objetivo fundamental del turismo sostenible es mantenerse en el tiempo, necesitando para ello obtener la máxima rentabilidad pero protegiendo los recursos naturales que lo sostienen y respetando e involucrando a la población. Lo cual responde a los tres componentes de la sostenibilidad: económico, social y ambiental”.

Es importante mencionar a la Fundación Internacional Rainforest Alliance que trabaja con hoteles, restaurantes y otras empresas turísticas enfocados en aplicar

buenas prácticas en los establecimientos, para de esta manera contribuir al desarrollo de un turismo sostenible en la zona donde se desarrollan.

- **Buenas prácticas - certificación Smart Voyager**

En el estudio de buenas prácticas de manejo en las empresas turísticas para la Rainforest Alliance (Evelyn Zamora, 2010) se menciona:

“Las buenas prácticas son acciones concretas para conservar y usar de manera responsable el medio ambiente, contribuir al desarrollo sociocultural de las comunidades vecinas y generar rentabilidad de una manera socialmente responsable”.

La Rainforest Alliance la cual otorga la certificación Smart Voyager es una organización internacional no gubernamental (ONG) sin fines de lucro, dedicada a la protección de ecosistemas, que certifica operaciones agrícolas y forestales, asegurando que se cumplan los estándares más rigurosos de conservación de recursos naturales, el bienestar de los trabajadores y las comunidades locales. Las empresas que han completado el programa de capacitación en sostenibilidad obtienen el derecho de usar la marca de verificación de Rainforest Alliance en sus materiales promocionales como lo ha realizado la Hostería Pantaví al obtener la certificación Smart Voyager emitida por esta organización.

El Sitio oficial de Turismo de la ciudad de Quito (2009) menciona que:

“Smart Voyager y el programa de buenas prácticas en el turismo de la ONG Rainforest Alliance trabajan por reducir el impacto ambiental en el turismo,

apoyar la conservación de la biodiversidad, contribuir a la economía local y a la calidad de vida de las comunidades”

Fundación Salvanatura (2011) menciona que:

“La certificación Smart Voyager, es un programa voluntario e independiente, con la finalidad de maximizar los impactos positivos de las actividades turísticas y minimizar al máximo posible sus impactos negativos, mediante el cumplimiento de rigurosos estándares ambientales, sociales, laborales, seguridad y calidad, que debe cumplir una operación turística en cada uno de sus servicios”.

La certificación Smart Voyager se otorga a aquellas empresas que han implementado las buenas prácticas en la industria turística. Lo que asegura que haya menor impacto ambiental, un producto turístico de calidad, que el negocio desarrolle iniciativas más eficientes y, por lo tanto, se genere desarrollo social y económico. Los proyectos son para mejorar la calidad de la vida de los habitantes de la zona, reducir los impactos ecológicos, dar a los tour-operadores los medios para contribuir directamente con la economía local y ambiental; y por supuesto, los viajeros sientan la responsabilidad de ayudar a las comunidades y al medio ambiente, mientras visitan los destinos turísticos.

Debido al éxito de Smart Voyager que se lo empezó aplicando en las Islas Galápagos, la Rainforest Alliance y Conservación y Desarrollo ampliaron este programa para incluir al Ecuador continental, con la colaboración de la Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo (ASEC), que ayuda a las empresas con la capacitación en experiencia técnica y administración.

En la investigación realizada por Evelyn Zamora para la Rainforest Alliance se menciona los siguientes resultados obtenidos en las empresas de alojamiento que aplicaron las buenas prácticas:

El consumo de agua disminuyó en el 71% de los hoteles, de ellos 31% agrega que el menor consumo se ve reflejado también en la disminución del valor de la factura por este recurso. El consumo de energía eléctrica disminuyó en el 93% de las empresas. Esta baja en el consumo eléctrico implicó una disminución del pago en el 64% de los casos. Por otra parte la aplicación de las buenas prácticas redujo la producción de desechos sólidos en el 71% de las empresas, lo cual produjo una reducción de gastos gracias a la reutilización de materiales, esto en el 79% de los hoteles. En un hotel de Ecuador se cuantificó el ahorro que le genera la reutilización de materiales en costos de transporte y se obtuvo un resultado de \$3600 anuales.

La Fundación Rainforest Alliance por medio de la capacitación y la asistencia técnica, enseña a operar de manera sostenible verificando de manera constante el avance hacia la meta propuesta. Para esto la presente investigación tendrá sus bases en la guía de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible publicado por la Rainforest Alliance que abarca los tres ejes de la sostenibilidad: empresarial, socio-cultural y ambiental en donde las empresas deben enfocarse en lo siguiente:

- **Gestión de sostenibilidad**

Dentro del ámbito empresarial toma en cuenta aspectos importantes que deben aplicarse en la organización, en este aspecto deben desarrollar esquemas de gestión que permitan alcanzar los objetivos de sostenibilidad que se definan, ya

que únicamente las organizaciones que implementan prácticas adecuadas de administración, aseguran el éxito de sus objetivos.

Dentro del eje empresarial se presenta las áreas mínimas que son precisas de desarrollar en la organización, para lograr un desempeño eficiente en lo que se refiere al aspecto de gestión de sostenibilidad y dentro de este tema se debe analizar: la política de sostenibilidad, políticas empresariales y la planificación.

Es indispensable tener claros y bien definidos los temas anteriores será el primer paso para alcanzar la sostenibilidad, pues desde esta fase de planificación debe insertarse el concepto y el anhelo de operar sosteniblemente en todos los ámbitos de la empresa.

Según el Manual de la Rainforest Alliance, en donde se menciona que tener una política de sostenibilidad se refiere a que la empresa, no use más recursos que de los que tiene, no utilizar los recursos económicos, sociales y ambientales sin pensar en los demás y/o en el futuro de todos, administrar la empresa, por medio de un balanceo de los recursos económicos, sociales y ambientales.

Siguiendo con el orden de los aspectos empresariales que se deben aplicar en las empresas están las políticas empresariales, los cuales ayudan a que las organizaciones se manejen de una manera ordenada tomando en cuenta a cada una de las áreas que lo conforman.

La Rainforest Alliance (2005) menciona acerca de las políticas empresariales:

Se refieren a herramientas que ordenan y estructuran la empresa, permitiendo definir criterios y marcos de actuación para la gestión en todos los niveles de la

empresa. Son pautas de comportamiento, no negociables y de cumplimiento obligatorio, cuyo propósito es canalizar los esfuerzos hacia la realización de los objetivos económicos, sociales y ambientales de la organización.

Las Políticas Empresariales ayudan a manejar la empresa de manera ordenada y estructurada, donde se establezca el compromiso de la empresa en satisfacer las necesidades, requerimientos y deseos de los clientes, compromiso de la empresa y sus trabajadores por medio de la protección del medio ambiente, reglas y normas de comportamiento de la empresa y sus trabajadores, con la sociedad y con la comunidad en donde se encuentra.

Todo lo anterior se complementa con una adecuada planificación ya que esto permite definir a donde la empresa quiere llegar y como lo va a cumplir.

Según Stoner, (1996) la planificación es el proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas.

De esta manera la empresa tendrá una meta en la cual cada uno de sus integrantes contribuirá al cumplimiento de los objetivos como organización.

La Rainforest Alliance (2005) menciona acerca de la planificación:

Con la planificación se logrará fijar las bases para medir el resultado global y el de cada una de las unidades y áreas de la organización.

- Definir de manera clara su producto y servicio para saber cuáles recursos materiales y humanos se requiere para alcanzarlo.
- Establecer políticas y procedimientos financieros que faciliten sus planes de acción.
- Organizar su personal y plan de acción siguiendo su política de sostenibilidad.

- Realizar sesiones de planificación estratégica para definir claramente su visión y misión empresarial y cómo alcanzarla.
- Diseñar planes de acción concretos que le permitan trabajar en todas las áreas.

- **Gestión de Calidad**

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

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

La Rainforest Alliance (2005) manifiesta lo siguiente:

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

Dentro de la obtención de productos y servicios de calidad es importante que estos sean manejados mediante procesos y procedimientos que definan las actividades que se van a realizar y lograr maximizar los recursos y minimizar los riesgos de las deficiencias en los productos finales.

Para lo antes mencionado es importante conocer lo que manifiesta la Rainforest Alliance (2005):

Los procesos son las herramientas que nos permiten definir claramente cómo se realizan las distintas acciones en la empresa. Los procedimientos consisten en la descripción de actividades puntuales y específicas que deben seguirse en la realización de las funciones de cada área de la empresa. Estos permiten conocer y controlar el funcionamiento interno de cada área de la empresa, da una descripción exacta de las tareas, requerimientos y responsabilidades para la ejecución de las acciones empresariales, con esto se trata de inducir al personal a puestos o acciones nuevas, optimizando la capacitación del personal, pues describen detalladamente las actividades de cada puesto.

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

- **Gestión administrativa**

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

George R. Terry. (1975) manifiesta lo siguiente: "La administración es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos."

Entonces la administración se lo define como un proceso que permite lograr eficientemente el cumplimiento de los objetivos de la organización, a través de coordinar todos los recursos y con la colaboración del factor humano

Para complementar acerca de lo importante que es una adecuada administración en una organización la Rainforest Alliance (2005) explica que:

“La administración permite la organización de las empresas y gestiona los recursos, procesos y resultados de sus actividades, para esto se menciona en la guía que se debe: coordinar sistemáticamente los recursos de la empresa, mediante la planificación, definición de objetivos y metas, y gestione en función de la calidad y de la sostenibilidad, desarrollar un Plan de Trabajo para cada área, departamento y puesto de la empresa”.

Para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización es indispensable que cada área cuente con los recursos necesarios en esto se hace referencia a los suministros que es la materia prima que cada uno requiere para la ejecución de las actividades así como también el contar con proveedores que doten de una materia prima en óptimas condiciones. La relación entre proveedores-empresa y la empresa con los clientes deben estar enfocados al cumplimiento de los intereses y necesidades de cada uno.

En cuanto al tema de administración de suministros y proveedores la Rainforest Alliance (2005) hace referencia a que:

“La administración de suministros y proveedores es hacer coincidir los intereses de nuestros proveedores con los de nuestra empresa y finalmente, con los de nuestros clientes. Es establecer canales de comunicación, de intercambio y de colaboración entre los proveedores, nuestra empresa y los clientes finales”.

Para lograr una buena relación entre los proveedores y la empresa se debe tener una buena comunicación en donde se emita una información que debe ser clara y asertiva, mantener información sobre cantidades de pedidos-despachos, inventarios en bodega, requerimientos a futuro y proyecciones de venta estos aspectos debe ser parte clave de la comunicación con los proveedores.

- **Monitoreo**

Dentro de las organizaciones el monitoreo en la ejecución de la actividades es primordial, esto permitirá la corrección de errores a tiempo y asegurar la correcta realización de lo que se propuso cada una de las áreas.

La Rainforest Alliance (2005) explica referente al monitoreo que:

Se debe monitorear porque mediante esto se puede dar seguimiento a las acciones empresariales para corregir lo que sea necesario, asegurando la retroalimentación de la gestión y las lecciones aprendidas. Establecer los aspectos que debe monitorear para asegurar que sus procesos y procedimientos son los adecuados para lograr sus objetivos así como determinar el cumplimiento (cantidad y calidad) de cada proceso y procedimiento y compárelo con los objetivos definidos en la sostenibilidad de la empresa.

- **Talento humano**

La parte más importante con la que cuenta la empresa es el talento humano ya que son ellos quienes están en contacto con el cliente en el caso de la prestación de servicios, entonces la organización debe dotar de todas las herramientas necesarias, una capacitación constante para obtener un excelente desenvolvimiento en el momento de vender los productos que se ofertan.

Peter Drucker y Ouchi mencionan que el talento humano es parte primordial de la empresa y que se ha dado un renovado énfasis en las relaciones humanas dentro de la misma, lo cual es un avance importante en el pensamiento administrativo. La toma de decisiones debe convertirse en una actividad participativa y la responsabilidad debe ser considerada como una función colectiva es decir tomar en cuenta a cada uno de los miembros que forman parte de la organización.

Con todo esto el personal para sentirse bien en una organización debe ser tratado en iguales condiciones ya que el talento humano que se siente conforme en su puesto de trabajo rinde más que aquel que no es tomado en cuenta, otro punto importante es la ubicación de puestos de trabajo ya que este debe ser enfocado de acuerdo a las habilidades y capacidades que posee cada uno para el correcto desenvolvimiento y que estos sean productivos.

En el tema de talento humano la Rainforest Alliance (2005) explica lo siguiente:

El talento humano (RRHH) es el recurso más importante de cualquier empresa, especialmente las de servicio (como las turísticas). La empresa debe conocer a cada colaborador, su historia y su presente. Hacer análisis y diagnósticos basados en pruebas, exámenes, entre otros. Desarrollar un plan de formación para cada colaborador. Definir detalladamente cada aspecto de la capacitación que se le dará al colaborador para llevarlo a su nivel de máxima competencia. Manejar información de un archivo de personal, que le permita tomar decisiones para cambios internos de forma inmediata.

El manual de buenas prácticas menciona además la capacitación que la empresa debe dar al recurso humano, puesto que es una actividad clave para el desarrollo de la empresa ya que un plan de capacitación ordenado adecuadamente, permite que los colaboradores desarrollen conocimientos y habilidades específicas relativas a su puesto de trabajo, modificando sus actitudes frente a los quehaceres de la empresa, el puesto y el ambiente laboral. El desempeño de los trabajadores puede ser medido a través de la evaluación del desempeño que es un proceso para valorar las actitudes y rendimiento del equipo humano de la empresa y para generar oportunidades de mejora, esto lo puede realizar mediante evaluaciones periódicas (quincenal o mensual) en el cual participen todos y ayude a una retroalimentación de los trabajadores y establezcan de común acuerdo, acciones correctivas y/o preventivas.

Dentro del manual de buenas prácticas se menciona la elaboración de un manual de procesos el cual está enfocado a la descripción de actividades de una manera clara y concisa que se deben realizar en cada área.

En este aspecto la Rainforest Alliance (2005) menciona que:

“Tener un manejo de manuales y procedimientos los cuales contengan la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de cada área de la empresa”.

- **Gestión de seguridad**

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

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

En lo referente a un programa de gestión la Rainforest Alliance (2005) menciona:

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

- **Comunicación y marketing**

Otro punto importante que menciona el manual es la comunicación como base primordial para dar a conocer el producto, este mensaje debe ser claro, conciso para que el cliente pueda escoger y comprar el producto que se oferta.

La comunicación es una herramienta importante para lo cual la Rainforest Alliance (2005) menciona:

La comunicación es la herramienta para dar a conocer los productos y servicios de una empresa, al grupo objetivo de clientes. La empresa debe trabajar con los colaboradores y personal especializado en la definición clara del producto y los servicios, destacando aquellas características especiales que posee la empresa y que serán atractivas para cada segmento del mercado además incorporar el tema

de la sostenibilidad y las acciones emprendidas para alcanzarla, como una forma de llegar a los viajeros responsables que compran este tipo de producto.

Dentro de lo que se refiere a ofertar los productos y servicios, se encuentra inmerso el tema de marketing, ya que este inmiscuye la relación entre dos sujetos, en este caso la empresa con sus productos siempre orientados hacia los clientes con el cumplimiento de la satisfacción de sus necesidades.

Jean j Lambin (1991) explica que:

“El marketing es el proceso social, orientado hacia la satisfacción de las necesidades y deseos de individuos y organizaciones, para la creación y el intercambio voluntario y competitivo de productos y servicios generadores de utilidad”, es decir toma como punto principal la satisfacción del cliente en el cual las empresas deberían hacer énfasis”.

Entonces el mercadeo o marketing se ocupa de estudiar y dar soluciones referentes a los mercados, los clientes o consumidores (sus necesidades, deseos y comportamiento) y sobre la gestión del mercadeo (o gestión comercial) de las empresas. Utiliza un conjunto de herramientas administrativas y comerciales, cuyo propósito es la satisfacción del cliente.

- **Ámbito sociocultural**

Otro de los puntos que se trata dentro de la sostenibilidad es el ámbito sociocultural, es uno de los puntos primordiales ya que toda planificación y gestión direccionada hacia el turismo sostenible, debe estar enfocada también al beneficio de aquellas comunidades que se encuentren alrededor del

establecimiento, esto se lo puede lograr mediante acciones que el establecimiento puede realizar en beneficio de la comunidad.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), (1999) menciona que:

“El desarrollo turístico debe planificarse y gestionarse de forma que sus beneficios económicos se repartan tan ampliamente como sea posible por toda la comunidad del destino. De esta forma los beneficios se optimizaran y los residentes prestaran su apoyo al turismo local”.

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

Para complementar acerca de lo que es la diversidad cultural La Declaración Universal sobre la Diversidad Cultural (Unesco, 2001) profundiza aún más en el concepto al afirmar que "la diversidad cultural es tan necesaria para el género humano como la diversidad biológica para los organismos vivos"; Se convierte en "una de las raíces del desarrollo entendido no sólo en términos de crecimiento económico, sino también como un medio para lograr un balance más satisfactorio intelectual, afectivo, moral y espiritual"

Es importante conocer lo que la Rainforest Alliance (2005) menciona acerca del aspecto socio-cultural que es lo siguiente:

Los aspectos socio-culturales de una política de sostenibilidad deberían incluir los siguientes principios:

- a) La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad.
- b) La operación turística respalda el respeto hacia las culturas y las poblaciones locales.
- c) La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural.
- d) La empresa y la comunidad proponen actividades culturales, que son parte del producto turístico.

La empresa turística convive con la belleza natural que la rodea y además, con una cultura local. Este ambiente social es de gran importancia para el éxito e imagen de la operación para ello es indispensable mantener un ambiente socio-cultural sano y fuerte, donde las comunidades locales sientan que tienen participación en el planeamiento e implementación de las estrategias de desarrollo turístico.

La comunidad y la empresa desarrollan lazos que deben encaminarse al desarrollo común. Ambas están en la obligación de rescatar y preservar las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias, ya que son aspectos que crearán un valor agregado a su oferta turística. Los actores locales deben trabajar en el ambiente cultural de forma mancomunada (en este caso, se hace referencia a la empresa turística y a los habitantes de la localidad donde se asienta).

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

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

La Rainforest Alliance (2005) acerca de la empresa y la comunidad menciona que:

“La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural tomando en cuenta que muchos lugares cuentan con un patrimonio histórico importante”.

Para la empresa turística es importante demostrar el uso de prácticas culturales y sociales adecuadas ya que aumentará el apoyo al turismo por parte de las comunidades locales y minimizará el riesgo de que aparezcan conflictos en el futuro.

- **Ámbito ambiental**

Para finalizar se habla del tercer punto de los tres componentes de la sostenibilidad, que es el ámbito ambiental, en este punto la finalidad es la

conservación de los recursos naturales que ahora se poseen para evitar graves problemas que pueden llegar a ser irreversibles.

En el texto Manual del Turismo Sostenible (2004) menciona acerca del eje ambiental que:

“Un turismo sostenible tiene que colaborar en la protección y conservación del medio ambiente en el que se desarrolla porque depende de él”

De esta manera se quiere lograr la concienciación del uso correcto de los recursos naturales que se poseen para el mantenimiento y uso de los mismos para futuras generaciones.

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

Según la Cumbre de la Tierra, realizada en Río de Janeiro, Brasil, (1992) menciona lo siguiente:

“La necesidad de frenar el cambio climático, reduciendo las emisiones de gases de invernadero. Esto significa disminuir la cantidad de combustibles fósiles utilizados (petróleo, gas natural, carbón), y proteger los bosques (ellos atrapan y consumen el dióxido de carbono). También significa disminuir nuestro consumo de energía, y buscar otras fuentes energéticas que no produzcan gases de invernadero (energía solar, energía del viento, del agua o de las olas del mar)”.

El análisis interno en las empresas les permite conocer de qué manera se puede contribuir con el uso correcto de los componentes antes mencionados y de otros para así ocasionar el menor impacto posible en el ambiente.

En Junio del 2012 después de 20 años se convocó a una nueva reunión denominada Cumbre de la Tierra 2012 (Rio+20) en la cual la ONU vuelve a reunir a gobiernos, instituciones internacionales y grupos importantes para acordar una serie de medidas que permitan reducir la pobreza, además de renovar el compromiso de aquellos líderes mundiales con el desarrollo sustentable, se trató temas como la construcción de una economía verde y como mejorar la coordinación internacional.

Con lo antes mencionado es de vital importancia contribuir de forma individual y empresarial con la construcción de un mundo enfocado a cuidar el medio ambiente en el que nos desarrollamos tratando así de garantizar un planeta equilibrado de forma ambiental y social.

En la guía Buenas Practicas de Turismo Sostenible se menciona que en muchos países que se encuentran en vías de desarrollo, el turismo puede ser más lucrativo que las industrias agrícolas, ganaderas, textiles o de otro tipo. Sin embargo, si la industria turística no se regula adecuadamente puede generar un impacto negativo en la cultura local y en el ambiente natural.

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

La guía de buenas prácticas menciona algunas recomendaciones en los temas referentes a: agua, energía, desechos sólidos y contaminación, ya que con el uso adecuado se contribuye a la reducción de producción de gases de efecto invernadero.

En lo que se refiere al uso adecuado del agua, se toma en cuenta a la empresa y al cliente ya que la empresa puede ayudar con implementos en el establecimiento a la reducción de consumo así como también el cliente con uso responsable de este recurso.

Juan A. Neira Carrasco (2009) menciona que:

La responsabilidad sobre el agua es de todos los seres humanos, debemos realizar esfuerzos y asignar recursos para entender la importancia vital que tiene este elemento en la existencia misma del universo. Cuando se dispone de abundante agua, casi pasa desapercibida su presencia, no así, en los lugares donde ésta escasea o falta. Definitivamente, sin el agua la vida no puede existir.

En el texto Manual de Turismo Sostenible (2004) explica que:

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

Por lo cual es un tema importante en lo referente a la sostenibilidad ya que es un recurso que se debe cuidar, no por esto se quiere prohibir el uso de este ni de

limitarlo sino de controlarlo para conseguir un turismo que minimice al máximo el impacto ambiental.

El recurso agua en la práctica, es relativamente fácil efectuar ciertos cambios en los hábitos de consumo de agua para obtener buenos resultados en muy corto tiempo, por ello, se recomienda: mantener controles y registros periódicos sobre el uso de agua. Instalar medidores de caudal por áreas operativas, llevar un registro de consumo, revisar fugas, calcular la cantidad de agua consumida por visitante y/o actividad turística.

La energía es un elemento que proporciona seguridad a los seres humanos pero el uso responsable debe ser considerado como algo primordial, porque si no se contara con este recurso no podrían funcionar muchos establecimientos, lo que ocasionaría incomodidad, inseguridad, de esta manera se debe ahorrar en niveles máximos para cuidar de este recurso que ahora se posee.

En el tema de energía la guía de buenas prácticas de la Rainforest Alliance (2005) menciona que:

En este manual, el propósito de tratar el tema de la energía es instruir a los empresarios turísticos acerca del ahorro de energía y la utilización de fuentes alternativas. La empresa debe: calcular la energía consumida en su empresa, determinar cuál es el consumo mensual, recorrer las instalaciones de su empresa e identificar en cuáles áreas se gasta más energía y cuáles oportunidades de ahorro se presentan, capacitar al personal para que sepan aplicar medidas de ahorro de energía.

Los integrantes de una empresa y los viajeros cumplen un papel importante en la protección de la biodiversidad de un lugar para esto la guía Buenas Practicas de Turismo Sostenible recomienda la elaboración de un código de conducta para su empresa en el cual se redacten los principios que la empresa se compromete a seguir para proteger la biodiversidad de la región.

Además las empresas turísticas deben diseñar paquetes turísticos para grupos de tamaño reducido de esta manera, se produce menos ruido, se daña menos el suelo y cada turista puede apreciar mejor lo que le rodea.

Dentro de los establecimientos hoteleros los jardines y las áreas verdes son terrenos donde el ser humano debe cultivar plantas con fines ornamentales, alimenticios o recreativos.

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

Johann Isaza menciona que:

“Las actividades económicas son cada día más complejas y requieren del uso y tecnologías más avanzadas, con el objeto de mantener la productividad competitiva en un mercado cada vez más exigente. En la actualidad, muchas actividades económicas son fuente permanente de contaminación”.

Para el tema de contaminación la Rainforest Alliance (2005) hace referencia a que:

La empresa debe asegurar de que el diseño de sus instalaciones responda a las condiciones particulares de ambiente, clima y cultura local. Procure que la arquitectura y el color del edificio de su empresa no compitan con el paisaje natural, ni con las casas existentes en la zona. Utilice los materiales y diseños tradicionales de la zona.

El manejo de los desechos en los establecimientos hoteleros es importante ya que por medio de una correcta clasificación, almacenamiento, el reutilizar, reciclar en cada una de las áreas se contribuye a que la contaminación disminuya.

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

➤ **Reducir:**

El primer paso es reducir las cantidades de productos consumidos, inclusive los empaques.

➤ **Reutilizar:**

Implica diseñar un plan para usar nuevamente los materiales, para fines variados.

➤ **Reciclar:**

Aquellos materiales que no puedan ser reutilizados, deben seleccionarse y ser enviados a reciclar, por empresas especializadas.

Investigar cuáles alternativas viables existen en la comunidad para disponer los desechos que no pueden ser eliminados, por ejemplo, las baterías.

Una empresa comprometida con las buenas prácticas para el turismo sostenible debe promover la educación ambiental, tanto dentro como fuera de la organización. Procurar que el personal tenga conocimiento sobre las presiones ambientales de la zona y también, de las buenas prácticas que se deben implementar para hacerles frente. Brindar motivación para que los colaboradores sean consecuentes con sus acciones dentro y fuera de la empresa.

N.J. Smith-Sebasto (1997) manifiesta que:

"La educación ambiental es dotar al alumno con las habilidades necesarias para participar productivamente en la solución de problemas ambientales presentes y la prevención de problemas ambientales futuros. También es ayudar a los individuos a comprender que, frecuentemente, no existe una persona, agencia u organización responsable de los problemas ambientales. Los problemas ambientales son frecuentemente causados por las sociedades humanas, las cuales son colectividades de individuos".

Dentro de lo que se refiere a planificación y gestión ambiental en el texto Geo Ecuador (2008) menciona que:

"Debido a los cambios que han existido tanto en el ámbito político y administrativo, la planificación en el Ecuador se ha reducido puesto que se eliminó el órgano rector el Consejo Nacional de Desarrollo en el gobierno de Rafael Correa. Creando la Senplades que da un giro total ya que este tiene una visión ideológica a mediano y largo plazo y con una política de cuidado del medio ambiente".

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

“La ley de gestión ambiental prevé que el ministerio del ramo, a través de sus instancias especializadas, realice el control y la evaluación de la gestión ambiental a nivel sectorial”.

Acercas de las políticas ambientales en el país se menciona en el texto El Ecuador Ambiental (1966-2011) que: “El Diccionario de la Academia de la Lengua define a la política como: actividad de los que rigen o aspiran a regir los asuntos públicos o el arte o traza con que se conduce un asunto o se emplean los medios para alcanzar un fin determinado”.

En el texto se da a entender como políticas ambientales como el conjunto de objetivos, principios, criterios orientados a la protección del medio ambiente en bien de la sociedad.

Desde la cumbre de Rio en 1992 las consideraciones ambientales se han posicionado como aspectos fundamentales e importantes dentro de las estrategias y políticas en casi todos los países del mundo. Tal es así que en el Ecuador a través del Decreto 1802 que se expidió en junio de 1994 se emitieron las Políticas Básicas Ambientales por lo cual el Ministerio del Ambiente ha generado varias políticas y estrategias que permiten marcar el rumbo hacia el desarrollo sustentable en el país, tomando en cuenta que esta solamente se puede alcanzar mediante los tres ejes que son el ambiental, social y económico.

En el texto Política Ambiental Nacional (2009) menciona que: “la visión de la Política Ambiental Nacional es hacer del Ecuador un país que conserva y usa adecuadamente su biodiversidad para así mantener y mejorar su calidad de vida, promoviendo el desarrollo sostenible y la justicia social, reconociendo al agua, al suelo y al aire como recursos naturales estratégicos”.

De esta manera al aplicar dichas políticas ambientales se está contribuyendo al uso correcto y responsable de los recursos, para que dichos recursos sean utilizados en el futuro de la misma manera que se lo hace hoy.



### **3.1 Programa Smart Voyager**

El programa Smart Voyager es una programa voluntario e independiente administrado por la Corporación de Conservación y Desarrollo (C&D), este programa fue creado en 1998 con la finalidad de minimizar al máximo posible sus impactos negativos, mediante el cumplimiento de rigurosos estándares ambientales, sociales, laborales, seguridad y calidad, que debe cumplir una operación turística en cada uno de sus servicios.

En el año 2003 se dio a conocer el programa Smart Voyager para aquellas operaciones turísticas de tierra como son hoteles, lodges, operaciones comunitarias.

El programa Smart Voyager en la actualidad opera en los siguientes países: Argentina, Colombia, Chile, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Estados Unidos y Perú.

La misión de Smart Voyager se basa principalmente en lo siguiente:

- Impulsar el turismo sostenible en América.
- Proteger ecosistemas naturales mediante el cambio de prácticas tradicionales no sostenibles.
- Promover mejores formas de vida a través de la capacitación en temas sociales, salud ocupacional, seguridad y ambientales.
- Generación de empleo y divisas.

La visión del programa es lograr que América Latina sea reconocida como un destino de turismo sostenible y que las operaciones turísticas sean transformadas en actores claves de la conservación y la responsabilidad social.

Lo que Smart Voyager quiere atacar es:

- Quema y deforestación.
- Contaminación por desechos
- Desplazamiento de grupos humanos.
- Contaminación de suelos.
- Desertificación
- Calentamiento global
- Pérdida de la biodiversidad
- Pérdida Cultural
- Contaminación de los recursos hídricos
- Uso eficiente de energía
- Pobreza

### **3.1.1 Estructura de la Norma Smart Voyager**

Las normas de Smart Voyager están estructuradas en trece principios, cada principio está compuesto por criterios los cuales describen las buenas prácticas de manejo social, ambiental y de seguridad, que se evalúan mediante la certificación.

En cada uno de los criterios se describen como se evaluará el cumplimiento de los mismos y en algunos casos contienen ejemplos de buenas prácticas y de prácticas no aceptables, los cuales pueden servir como base para aquellos

empresarios que inician el proceso de cambio en sus empresas hoteleras con el objetivo de obtener la certificación.

### **3.1.2 Principios del Programa Smart Voyager**

- Cumplimiento de las leyes y políticas de responsabilidad socio ambiental.
- Conservación de ecosistemas naturales
- Reducción de impactos ambientales negativos
- Reducción del riesgo de introducción de especies exóticas.
- Trato justo al trabajador
- Capacitación al personal.
- Relaciones comunitarias y bienestar local.
- Control en el uso y abastecimiento de insumos.
- Manejo integrado de desechos.
- Compromiso del turista.
- Seguridad y calidad de servicios
- Planificación y monitoreo
- Control de calidad

### **3.1.3 Beneficios que se obtienen al tener una certificación Smart Voyager**

Aquí se mencionan algunos de los beneficios que se obtienen al obtener la certificación:

- Dentro de la organización se obtiene un equipo humano proactivo y participativo
- Satisfacción ambiental, social y económica del operador turístico

- Se obtienen oportunidades de crédito
- Reducción de costos y riesgos de operación
- Mayor eficiencia en los procesos
- Tomando en cuenta que a nivel mundial existe mayor interés por un turismo responsable se obtiene mayor credibilidad
- Diferenciación en el mercado
- Ingreso de nuevos nichos de mercado

Con este antecedente se muestra a continuación lo que la Hostería Pantaví ha realizado para obtener la certificación, es importante mencionar que la propietaria del establecimiento ha manifestado que la hostería se ha basado y ha cumplido con los requerimientos que la Smart Voyager le ha sugerido ya que previo a la obtención de la certificación ha pasado por una evaluación en donde se le ha hecho varias sugerencias que se han ido cumpliendo en el transcurso de los cinco años que tiene la certificación y en la actualidad se mantiene en un 70% de cumplimiento para seguir manteniendo la certificación.

### **3.2 Historia**

La hostería Pantaví fue reconstruida en lo que antiguamente fue la hacienda San Clemente la cual en el siglo XVIII fue un gran latifundio que se extendía hasta el valle de Salinas y su principal producción era el algodón.

En 1988 la hacienda fue transformada en hostería, el nombre Pantaví viene de las lenguas Tsafiqui y Chapala, ambas pertenecientes a la gran familia lingüística Chibcha.

En cuanto al significado de Pantaví se hace referencia a Panda = comida, ración, alimento. El sufijo bi o pi está siempre relacionado con el culto al agua que las etnias precolombinas tenían con ésta, pues una gran cantidad de topónimos chibchas llevan consigo el sufijo bi. Por lo tanto Pantaví se lo puede traducir como alimento del agua.

Los turistas pueden conocer esta pequeña reseña histórica mediante un recuadro que se encuentra ubicado en la recepción.



Gráfico 2. Historia de Pantaví

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

La hostería Pantaví tiene la certificación Smart Voyager desde el año 2007 y cada año se somete a una evaluación por parte de la Rainforest Alliance para verificar el cumplimiento de lo establecido en el Manual de Gestión Sostenible que tiene la Hostería, así como también las sugerencias que emite la Rainforest para mejorar las actividades que se están desarrollando. (Véase Anexo 1)



Gráfico 3. Certificación Smart Voyager

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

### 3.3 Servicios

#### 3.3.1 Habitaciones

La hostería ofrece dos suites matrimoniales por el precio de \$185 c/u, una suite familiar con capacidad para 4 personas por el precio de \$105, dos habitaciones premium o también utilizadas como matrimoniales por el precio de \$52 c/u, cuatro habitaciones matrimoniales utilizadas también como triples por el precio de \$56 c/u, dos habitaciones solo matrimoniales o utilizadas como sencilla por el precio de \$35 c/u, cuatro habitaciones dobles por el precio de \$42 c/u, tres suites individuales por el precio de \$85 c/u, a todos los precios se le suma el 22% de impuestos e incluyen el desayuno.

Las habitaciones se encuentran ubicadas en dos bloques desde la habitación número 1 hasta la 10 se encuentran en el bloque llamado "Las Estándar" las cuales tienen la caja fuerte en el área de recepción y las 5 restantes con la

numeración desde la habitación número 14 hasta la 18 en la zona nueva llamada “El Cortijo”.



Gráfico 4. Vista frontal de la zona “El Cortijo”

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

Las habitaciones ubicadas en la zona “El Cortijo” poseen caja fuerte dentro de la misma con su respectiva información de uso en la puerta. Las 3 habitaciones con el número 11, 12 y la 13 se encuentran ubicadas individualmente.



Gráfico 5. Caja fuerte de las habitaciones

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

Todas las habitaciones tienen baño privado con agua caliente y las habitaciones número 11,18 tienen jacuzzi, la habitación número 16 tiene chimenea y jacuzzi y la número 15 tiene chimenea, es importante mencionar que la leña utilizada en la chimenea es madera reciclada de la construcción.



Gráfico 6. Jacuzzi de las habitaciones

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

Poseen letreros informativos dentro de las habitaciones en tres idiomas: español, inglés y alemán para dar a conocer al huésped sobre el ahorro de energía, que el papel higiénico sea colocado en los tachos y si el huésped requiere que se le cambie a diario la toalla de baño solicite este servicio.



Gráfico 7. Ahorro de Energía

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 8. Letrero informativo del papel higiénico y la toalla de baño

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

Cada habitación cuenta con fundas de tela para la ropa del cliente en caso de que requiera el servicio de lavandería, solamente en la ducha se usa alfombra de plástico, las alfombras de la habitación son de material de cabuya. Además el shampoo y jabón que son para el uso del huésped son biodegradables, el papel higiénico es de color oscuro de la marca “Familia” se utiliza este producto ya que es elaborado con papel reciclado y se descompone más rápido en el ambiente, además se usa este papel ya que algunos clientes suelen mandar el papel higiénico por el inodoro y este ayuda a evitar que se tapone la tubería por la rápida descomposición que tiene en el agua.



Gráfico 9. Productos biodegradables

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

Las habitaciones poseen focos ahorradores en las lámparas grandes, los focos ubicados en el espaldar de la cama y el de las lámparas no son ahorradores ya que estos no se usan durante largo tiempo.

Poseen dos basureros el uno para los desechos del baño y el otro únicamente para desechos plásticos, papeles.

### 3.3.2 Restaurante y bar

El restaurante tiene 14 mesas con capacidad total para 50 personas y el bar tiene capacidad para 30 personas, en esta área durante la primera noche del huésped en la hostería se suele dar un coctel de bienvenida, la decoración de estos lugares fue realizada por el Sr. Camilo Andrade quien se encargó del diseño de los murales elaborados con objetos reciclables, al igual que los cuadros que adornan el restaurante y el bar.

El restaurante ofrece una selección de platos nacionales e internacionales, se satisface a clientes con dietas especiales o vegetarianas, además se ofrece la alternativa de un box-lunch.

En el restaurante se ofrece lo siguiente:

- Desayuno Pantaví que contiene 3 diferentes tipos de pan, mantequilla, mermelada de casa, queso, pancakes o similar, huevos (revueltos, duros, fritos o tibios), ensalada de frutas frescas, jugo de frutas frescas, yogurt, granola, te/café.
- Desayuno Light contiene 1 tipo de pan, mantequilla, mermelada de casa, queso, jugo de frutas frescas, yogurt, granola, te/café.
- Almuerzo y cena: El restaurante ofrece platos a la carta pero esto depende de las provisiones que se tenga en la hostería, para esto el huésped tiene que solicitar información de lo que se disponible el área de cocina.

### **3.3.3 Lavandería**

La Hostería ofrece el servicio de lavandería por el precio de USD 3 el kilo.

### **3.3.4 Parqueadero**

La hostería ofrece el servicio de parqueadero al aire libre con capacidad para 8 autos aproximadamente, se encuentra ubicado a la entrada del establecimiento y el administrador es quien asigna el lugar a ocuparse por el huésped.

### **3.3.5 Artículos para la venta**

La hostería posee una colección de postales en la recepción, los cuales están a la venta para los huéspedes que deseen adquirir un recuerdo de la provincia.

La utilidad de la venta de los productos mencionados está destinada para la fundación Verde Milenio con la cual trabajan en algunos proyectos de preservación de la naturaleza.

### **3.3.6 Actividades en la hostería y alrededores de Pantaví**

La Hostería Pantaví es un lugar central para que el turista se dirija a varios lugares turísticos como son:

#### **3.3.6.1 Aguas termales**

El complejo de Chachimbiro divide las aguas en las piscinas de acuerdo a la temperatura. La más caliente es una abrasadora piscina de 55 grados centígrados (131 grados Fahrenheit) y la más fresca tiene una temperatura de 30 grados Celsius (86 grados Fahrenheit). Hoy los científicos han determinado que las aguas de Chachimbiro contienen cloruros y sulfuros de hierro, bromo, yodo y flúor.

Estos elementos ayudan a regular el sistema digestivo y purgativo. También estimulan el sistema diurético, cardiovascular y el sistema nervioso central. Otras dolencias para ser curadas en las aguas Chachimbiro son neuralgias, artritis y reumatismo. Además de las piscinas al aire libre, el complejo cuenta con saunas y duchas interiores, piscinas frías, piscinas infantiles y jacuzzi privado.

También se ofrece tours de canopy por el precio de dos dólares por un vuelo de ida y vuelta. Las termas de Chachimbiro están abiertas desde las 06h00 am hasta

las 23h00, hay servicio de masaje terapéutico en las termas y la entrada a este complejo es de 4 dólares.

### 3.3.6.2 Tren turístico desde Ibarra

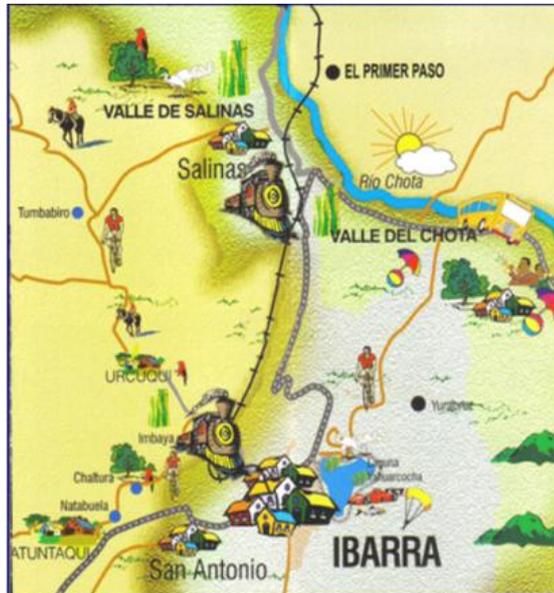


Gráfico 10. Ruta del Tren desde Ibarra

Fuente: Charlie Vasquez (2008)

Elaboración: Charlie Vazquez

La ruta es Ibarra-Salinas-Ibarra y la distancia de este recorrido es de 30 kilómetros, la cual es parte de los 189 km que constituían la antigua vía Ibarra – San Lorenzo que comunicaba la parte de la sierra norte con la costa norte del Ecuador, el recorrido se lo realiza en un tiempo de 1 hora 30 min la ruta llamada El Tren de la Libertad o del norte, se denomina así debido a la oportunidad que brindó muchos años atrás de conectar la sierra centro – norte del Ecuador con pueblos afro ecuatorianos de la provincia de Esmeraldas, el tren es el transporte ideal y la ruta turística que atraviesa la línea férrea con la cual los viajeros

conocerán más de 100 años historia de la parte norte del Ecuador, teniendo como escenario el bosque seco andino.

La tarifa es de USD 10 por persona una vía y USD 15 ida y vuelta.

### **3.3.6.3 Visita a las comunidades locales**

#### **3.3.6.3.1 Salinas**

Este pueblo afro ecuatoriano está localizado a 7 km de la hostería, su tradición ancestral ha sido la explotación de sal existe un museo sobre la historia de este producto, también hay un centro de interpretación el cual tiene información importante sobre flora, fauna y cultura de la zona y si el turista desea se puede contratar la preparación de un almuerzo casero o pasar por su centro gastronómico especializado en platos de la comida internacional.

#### **3.3.6.3.2 Mascarilla**

Otro poblado afro ecuatoriano localizado a 35 minutos en auto desde Pantaví, el cual ha elaborado artesanías en cerámica y joyas. La población de Mascarilla al igual que Carpuela y Apaquí han utilizado la arcilla del sector para expresar sus habilidades transformándola en arte que ha tomado formas de máscaras con rostros afro, estatuas, candelabros, porta inciensos y nacimientos, artículos decorativos y utilitarios que pueden ser adquiridos en los talleres artesanales de las comunidades.

### **3.3.6.3.3 Tumbabiro**

En ciertas épocas del año hay fincas paneleras que se pueden visitar en las cercanías de Tumbabiro, así como las festividades locales y toros de pueblo en el mes de Agosto.

### **3.3.6.3.4 Reservas Ecológicas**

La Hostería Pantaví puede ser el punto de partida para visitar la Reserva Cotacachi Cayapas y la reserva El Ángel.

### **3.3.6.3.5 Reserva Cotacachi Cayapas**

La Reserva Cotacachi – Cayapas tiene varios atractivos y 10 zonas de vida en una extensión de 204.000 hectáreas que comprende zona tropical, sub-tropical y páramos.

El clima es frío en la zona alta, caluroso y periódicamente húmedo en la zona baja tropical, lo cual da origen a una rebotante biodiversidad. La zona representa un importante banco genético: en flora constan más de 20.000 especies, incluyendo orquídeas, y de pájaros más de 500, entre ellos, el majestuoso cóndor andino, símbolo de la Reserva y del país. En la espesa vegetación se pueden observar osos de anteojos, jaguares, lobos del páramo, ciervos y conejos.

La entrada a la reserva es de USD 5 por persona y el acceso con auto es por el pueblo de Iruguincho.

### **3.3.6.3.6 Reserva Ecológica El Ángel**

Esta reserva es el lugar de nacimiento de muchos ríos que eventualmente depositan sus aguas en las importantes cuencas de los ríos Mira y El Ángel, es considerado como el páramo más húmedo del Ecuador.

Las especies de flora más importante de la reserva son: la chuquiragua, la chilca, el mortiño, el sigse, pumamaqui, romerillo, laurel de cera, la sangre de drago, la dormidera, el sunfo y el frailejón que es una especie que se encuentra sólo en el norte del país.

La laguna del voladero y un sendero para caminar son los atractivos de la reserva. Desde Pantaví hasta la reserva del Ángel son 2 horas en auto, la entrada es de USD 2 para nacionales y USD 10 para extranjeros.

### **3.4 Ámbito Empresarial**

La hostería ha desarrollado un Manual de Gestión de Turismo Sostenible en el cual se describe como se llevará a cabo la gestión sociocultural, ambiental y económica de los proyectos desarrollados por la hostería. El manual está compuesto por procedimientos operativos y de gestión que especifican los pasos a seguir para realizar un trabajo responsable, en este manual se emiten las instrucciones que deben realizar todos los trabajadores a fin de conseguir los objetivos deseados.

En el manual constan los procedimientos de trabajo para optimizar los resultados del servicio hotelero, en cumplimiento de los procedimientos generales que tienen que ver con los ejes medio ambiental, sociocultural y económico.

Los procedimientos de trabajo implementados en la hostería se dividen en: operativos de turismo sostenible los cuales han servido para ejecutar trabajos específicos relacionados a los tres ejes planteados, operativos de actividades hoteleras y turísticas los que han ayudado a mejorar la calidad del servicio prestado y de gestión que son aquellos procedimientos generales que sustentan el sistema de gestión, la organización de la empresa y por lo general se han aplicado a todo tipo de circunstancia.

Poseen un plan de manejo económico (PME), en el cual se incluyen medidas de administración, planificación, legislación, diseño, calidad, comunicación para lograr un excelente desempeño en todas las acciones y servicios que ofrece la hostería y de esta manera interiorizar a lo largo del tiempo una cultura de mejoramiento continuo.

El PME establece criterios que el personal y las actividades de la empresa deben cumplir para lo cual cada empleado debe conocer y cumplirlas para obtener un producto de calidad.

- La hostería cuenta con una política de sostenibilidad que abarca aspectos ambientales, socioculturales, de calidad y servicios.
- Ha adoptado las medidas necesarias para garantizar la calidad de los productos y servicios que se ofrecen a clientes intermediarios.
- Ejecuta acciones concretas para la capacitación del personal sobre los aspectos ambientales de la empresa.
- El diseño constructivo del establecimiento es un modelo de casa hacienda, se utilizó materiales como el ladrillo y bloque para su construcción, sus

instalaciones han sido respetuosos con el paisaje además de que se ha contribuido con el medio ambiente mediante el reciclaje ya que los murales han sido elaborados con objetos reciclables como botella de vidrio, frascos de mermeladas, corchos de vinos, clavos, herraduras entre otros.

- Ha brindado las condiciones de salubridad y seguridad necesarias para los empleados, huéspedes y vecinos.



Gráfico 11. Murales con material reciclable

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 12. Murales con botellas recicladas

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 13. Mural con clavos y herraduras

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

El plan de manejo económico contiene los siguientes componentes:

- Programa de políticas y planificación
- Programa de administración y dirección
- Programa de leyes y regulaciones
- Programa de calidad
- Programa de comunicación y mercadeo
- Programa de diseño y construcción
- Programa de salubridad y seguridad
- Programa de suministros y proveedores
- Programa de monitoreo y acciones correctivas

### **3.4.1 Gestión de la sostenibilidad**

#### **3.4.1.1 Políticas de turismo sostenible**

Los directivos de la empresa tomaron en cuenta los tres ejes el ambiental, sociocultural y económico especialmente la preservación del ambiente de manera general y en los sitios de trabajo.

La gerencia general de la Hostería Pantaví, como máxima representante de la empresa, asumió el compromiso de implementar un Sistema de Gestión de Turismo Sostenible (SGTS), el cual tiene como fin garantizar un desarrollo sostenible en los principios agua, flora y fauna, capacitación de personal, respeto a culturas y poblaciones, contribución al desarrollo local, actividades socioculturales, desechos sólidos, educación ambiental para la hostería.

Se implementó en la hostería la filosofía de mejoramiento continuo en el que todos los integrantes de la empresa han participado por hacer posible el cumplimiento de este aspecto.

#### **3.4.1.2 Grupos de trabajo**

Se estableció grupos de trabajo para cada departamento que posee la hostería para lo cual se presenta el organigrama del establecimiento para indicar como está conformada. (Ver Anexo 2)

#### **3.4.1.3 Responsables del SGTS**

Por medio de la descripción de responsabilidades se conoce quienes son los involucrados en desarrollar, implantar y mantener con éxito el Sistema de Gestión del Turismo Sostenible (SGTS).

#### **3.4.1.4 Identificación de peligros y evaluación de riesgo**

En este procedimiento se estableció un mecanismo sistemático para la identificación de peligros y evaluación de riesgos, observables en todos los sitios y las operaciones en que la Hostería Pantaví actúe por cuenta propia o contratada por terceros. Este procedimiento informa como calificar en forma cuantitativa los

riesgos, sin embargo en una primera etapa únicamente se calificó cualitativamente.

#### **3.4.1.5 Identificación y evaluación de impactos ambientales**

Este procedimiento permitió la identificación, revisión y evaluación de aquellos impactos ambientales observables en el sector hotelero, este procedimiento ayudo a como calificar en forma cuantitativa los impactos ambientales, sin embargo en una primera etapa únicamente se calificó cualitativamente.

#### **3.4.1.6 Proveedores**

Se estableció los requisitos referidos a medio ambiente, seguridad industrial, seguridad alimentaria, es decir todo lo que deben cumplir los proveedores, con el fin de prevenir accidentes y minimizar los riesgos y el impacto ambiental durante la prestación de los servicios contratados.

La hostería posee el 20% de proveedores locales para productos como la mora de castilla, tomate de árbol y papas, el 80% de proveedores son de fuera, para ello las compras las realizan en el SUPERMAXI para productos como leche, carne, pollo entre otros, ya que no existen proveedores de la zona que suministren los productos restantes en las condiciones óptimas que la hostería requiere.

#### **3.4.1.7 Capacitación**

Para este aspecto primero se identifica las necesidades de capacitación como son los temas de medio ambiente, seguridad industrial, seguridad alimentaria y todo lo relativo al turismo sostenible. La capacitación es realizada por la dueña de

la hostería y se aplica de la siguiente manera: la información y capacitación se la da a una sola persona quien es seleccionada por la propietaria, quien a su vez se encargara de capacitar a los demás empleados del establecimiento.

Se ha dado capacitación en cuanto al servicio al cliente, seguridad contra incendios y educación ambiental ocasionalmente.

### **3.4.1.8 Calidad**

Al establecer la misión y visión de la empresa se determinó la política de calidad de la empresa, tomando en cuenta de que ambos sean conocidos por los empleados para mejorar los servicios ofrecidos por la empresa, además de motivar la participación de los mismos para que se responsabilicen de garantizar la calidad de los servicios y productos ofertados.

Tanto la misión, la visión y los valores corporativos fueron cambiados una vez que la hostería decidió enfocarse a contribuir con el medio ambiente y el uso sustentable de los recursos que poseemos.

#### **3.4.1.8.1 Misión de la hostería**

“Ser una operadora que ofrezca a sus clientes un excelente servicio, un producto original de alta calidad por un justo valor y utilizando medidas sustentables para proteger el medio ambiente y los valores culturales”.

#### **3.4.1.8.2 Visión de la hostería**

“Seremos una de las mejores y respetables hosterías en Ecuador con un crecimiento económico sostenible, cuidando el beneficio de sus clientes, empleados y todas las partes relacionados con la Hostería Pantaví”.

### **3.4.1.8.2 Valores corporativos**

#### **3.4.1.8.3.1 Integridad**

“Ser integro es mostrar honradez y rectitud en el obrar, actuar en concordancia con lo que se dice. Es proceder con honestidad, admitir errores y aceptar las consecuencias, cumplir los compromisos adquiridos en el tiempo y la forma acordada, y no ofrecer lo que no se puede hacer. Es respetar las leyes y no utilizar medios ilícitos para conseguir los objetivos. Es priorizar el beneficio colectivo sobre el interés individual. Es expresarse clara y abiertamente lo que se piensa y generar confianza en los demás”.

#### **3.4.1.8.3.2 Enfoque al cliente**

“Es buscar constantemente maneras de conocer, comprender y satisfacer las necesidades del cliente procurando exceder sus expectativas y anticipándose a detectar futuras necesidades y oportunidades. Es creer firmemente que el cliente es la razón de ser de la empresa y es actuar en consecuencia. Es escuchar al cliente para identificar la percepción que tiene de nuestros servicios”.

### **3.4.1.9 Programa de políticas y planificación**

La Hostería Pantaví si ha dado a conocer la política de sostenibilidad de la empresa tanto a empleados y propietarios así como también a clientes mediante la publicación de sus políticas en un recuadro visible que se encuentra en el área de recepción.



Gráfico 14. Política de Sostenibilidad

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

### 3.4.2. Gestión de la calidad

#### 3.4.2.1 Procesos y procedimientos

##### 3.4.2.1.1 Proceso de Recepción

El procedimiento de recepción es realizado por Klever Vargas quien tiene el conocimiento de las actividades que implican el desempeño de esta función, es la persona encargada de dar el saludo, presentarse con su nombre, dar la bienvenida, verifica la reserva, llena la hoja de registro en donde se recomienda al huésped poner datos como el e-mail y el teléfono ya que si el mismo olvida algún objeto por medio de estos datos se lo localiza para la devolución respectiva. Además da la información acerca de la labor que realiza la hostería en cuidado del medio ambiente, solicitando al huésped ahorro de agua, de luz para que ellos tomen conciencia del uso de estos dos recursos.

Cuadro 1. Proceso área de Recepción

ENTRADA			PROCESO PRODUCTIVO	SALIDAS		
Materias primas, insumos y materiales auxiliares	Agua	Energía	Etapas	Efluentes Líquidos	Residuos Sólidos	Emisiones atmosféricas
Implementos de oficina (esferográficos, papel, clips, borradores, etc.), internet, teléfono, marcadores, cartuchos,	Consumo del personal	Consumo de energía eléctrica	<i>Recepción (prevención, reservaciones, venta, check in, check out)</i>	Aguas grises y negras	Implementos de oficina (esferográficos, papel, borradores, clips, tinta correctora, etc.), cartuchos, marcadores	

Fuente: Hostería Pantaví (2007)

Elaboración: Hostería Pantaví



Gráfico 15. Área de recepción

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

### 3.4.2.1.2 Proceso de Habitaciones

#### 3.4.2.1.2.1 Camarera

La función de camarera involucra varias actividades, el objetivo principal de este procedimiento es estandarizar la función de camarera de pisos para que en caso de ser necesario la persona asignada pueda desenvolverse correctamente en esta función.

#### **3.4.2.1.2.2 Limpieza de habitaciones**

La limpieza de habitaciones solo se realiza cuando el huésped haya salido de la misma, se utilizan guantes quirúrgicos, se procede a sacar sábanas, toallas, fundas de almohada, se limpia la ducha, inodoro, lavabo, espejos, ventanas usando líquidos biodegradables, se barre, se trapea y para finalizar se chequea el agua y la luz.

En caso de que el huésped se hospede 3 días se procede a preguntar si desea el cambio de toalla diario, si así lo es se sugiere ubicar la toalla en el suelo caso contrario se la cuelga.

Las toallas se cambian pasando un día, y si el huésped se hospeda más de dos días se cambian cada tres días.

En este procedimiento se establece las actividades a realizarse, las cuales se especifican detalladamente. El objetivo principal de este procedimiento es estandarizar estas acciones para que sea de conocimiento integral de todo el personal de la hostería debido a que la limpieza es un factor que refleja la calidad de servicio y es un aspecto primordial en cualquier campo.

Cuadro 2. Proceso de limpieza de las habitaciones

ENTRADA		PROCESO PRODUCTIVO		SALIDAS		
Materias primas, insumos y materiales auxiliares	Agua	Energía	Etapas	Efluentes Líquidos	Residuos Solidos	Emisiones atmosféricas
papel, esferográficos, paños, detergente biodegradables, escoba, sábanas, y menaje de la habitación, aspiradora	para la limpieza y lavado de ropa en general	consumo de energía eléctrica	Limpieza de Habitaciones vacías limpias, sucias ocupadas y sucias vacías	Aguas grises y negras	papel, esferográficos, paños, escobas viejas,	
Desinfectantes, gusanillo plástico, paños, jabón de baño, shampoo, toallas, papel higiénico, escoba plástico, solución química para limpieza de espejos y vidrios, balde, amenities	para la limpieza	consumo de energía eléctrica	Limpieza y acondicionamiento del baño	Aguas grises y negras	paños, escoba de plástico, papel higiénico, gusanillo plástico, polvo,	
Leña, fósforos, Balde metálico, escoba y aspiradora		consumo de energía eléctrica, madera	Encendido y limpieza de Chimenea		Resto de leñas, ceniza	CO, CO <sub>2</sub> , SO <sub>x</sub> , Nox

Fuente: Hostería Pantaví (2007)

Elaboración: Hostería Pantaví



Gráfico 16. Limpieza de las habitaciones

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 17. Limpieza de las habitaciones

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 18. Limpieza de las habitaciones

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

### **3.4.2.1.3 Proceso de bebidas y alimentos (cocina)**

#### **3.4.2.1.3.1 Jefe de cocina**

El objetivo principal de este procedimiento es estandarizar la función de jefe de cocina, en esta área se tiene en cuenta varios aspectos como son:

#### **3.4.2.1.3.2 Cuidado de alimentos**

Durante el proceso de alimentos se utilizan guantes quirúrgicos para cada comida, los alimentos son almacenados en dos refrigeradoras la una es utilizada para las carnes, vegetales, dulces en su respectivo espacio para evitar la mezcla de olores y sabores, y la otra para la leche, botellas de vino, cervezas.



Gráfico 19. Frigorífico de alimentos

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 20. Refrigerador de bebidas

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

Para la elaboración de jugos el agua es hervida durante 35 minutos.

Para la distribución de porciones el personal es capacitado por la propietaria para el peso, cantidad en el plato a servirse, los empleados se ayudan mediante las cucharas que utilizan al momento de la distribución.

Cuadro 3. Proceso de alimentos y bebidas

ENTRADA			PROCESO PRODUCTIVO	SALIDAS		
Materias primas, insumos y materiales auxiliares	Agua	Energía	Etapas	Efluentes Líquidos	Residuos Sólidos	Emisiones atmosféricas
Uniformes y accesorios de higiene y seguridad, utensilios y herramientas de cocina, productos alimenticios (frutas, verduras, lácteos, cereales, carnes, hortalizas, productos de pastelería, aceites, condimentos y otros), equipos eléctricos y a gas, funda	Para lavado, cocción, descongelamiento	gas, energía eléctrica	Preparación de alimentos	Aguas grises	orgánicos e inorgánicos (cortezas, envolturas, etc)	CO <sub>2</sub> , CO, vapor de agua
Alimentos preparados, vajilla, ingredientes adicionales, herramientas de cocina y otros		gas, energía eléctrica	Diseño montaje y presentación de platos		orgánicos e inorgánicos	CO <sub>2</sub> , CO, vapor de agua
Desechos sólidos (servilletas) y sobrantes de comida, vajilla, cristalería y cubertería sucia, paños, detergente biodegradable, estropajo, vinagre, toallas, lustres, esponjas, desinfectantes,	lavado	energía eléctrica, gas	Lavado de vajilla, cristalería y cubertería	Aguas grises	orgánicos e inorgánicos (grasas, restos de comida, envolturas, servilletas, lustres, toallas, etc)	CO <sub>2</sub> , CO, vapor de agua
utensillos, herramientas y equipos de cocina, detergente biodegradable, desinfectante, estropajo, limpiadores, paños, esponjas y otras	lavado	energía eléctrica, gas	lavado de utensillos, herramientas y equipos de cocina	Aguas grises	grasa, restos de comida, toallas, lustres, esponjas sucias	CO <sub>2</sub> , CO, vapor de agua
escobas plásticas, limpiadores, detergente, desinfectante	lavado	energía eléctrica	lavado del área de trabajo	Aguas grises	orgánicos e inorgánicos	

Fuente: Hostería Pantaví (2007)

Elaboración: Hostería Pantaví

### 3.4.2.1.3.3 Clasificación de la basura en el área de cocina

La basura es ubicada en tres tachos el uno para los plásticos, el otro para la basura orgánica, y el otro para desperdicios como servilletas, papeles, fundas, este es un factor que se cumple en un 100% ya que los empleados conocen de esta actividad y la cumplen con responsabilidad, además de que se tiene la colaboración de los huéspedes al momento de utilizar los tachos de basura divididos en basura orgánica e inorgánica ya que ellos colocan la basura según su clasificación.



Gráfico 21. Desechos Plásticos

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 22. Desechos orgánicos

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 23. Clasificación de la basura

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

#### **3.4.2.1.3.4 Lavado de vajilla, cristalería y batería de cocina**

El lavado de vajilla, cristalería y batería de cocina es un procedimiento que es de conocimiento integral de todo el personal de cocina, esto ha ayudado a evitar el crecimiento de bacterias y la contaminación de sabores.

Las llaves poseen reductores en la salida de agua, y además los empleados colaboran teniendo la llave abierta el tiempo suficiente sin desperdiciar este elemento.

Utilizan limpiones rojos y naranjas para limpiar y azul y verde para secar los cuales son lavados constantemente.

Este factor se cumple en un 100% ya que al no tener gran cantidad de empleados y tener la suficiente información por medio de letreros sobre las llaves y alrededor de toda la cocina es una actividad que se cumple en su totalidad.

### 3.4.2.1.3.5 Uniformes

Los empleados mantienen el cabello bien amarrado, utilizan delantal, guantes y el aseo personal diario lo han tomado como responsabilidad de cada uno y no han existido inconvenientes en este aspecto.

### 3.4.2.1.4 Restaurante

#### 3.4.2.1.4.1 Mesero

El mesero se desenvuelve correctamente en esta función ya que mantiene contacto directo con el huésped, para esto el mesero cumple con el siguiente procedimiento señalado.

Cuadro 4. Proceso en el área de restaurante

ENTRADA		PROCESO PRODUCTIVO		SALIDAS		
Materias primas, insumos y materiales auxiliares	Agua	Energía	Etapas	Efluentes Líquidos	Residuos Sólidos	Emisiones atmosféricas
Manteles, servilletas, vajilla, cubertería, cristalería			Preparación de la mesa			
Carta del menú, papel, esferos			Presentación del menú y recepción de pedidos		papel	
Platos montados, bebidas, postres y licores	consumo de los clientes		Servicio al cliente			
Vajilla, cristalería cubertería, manteles, servilletas usadas, papel, esferos			Retiro del servicio y pago		papel, servilletas y manteles sucios	

Fuente: Hostería Pantaví (2007)

Elaboración: Hostería Pantaví

### 3.4.2.1.5 Balance en el proceso de mantenimiento

#### 3.4.2.1.5.1 Jefe de mantenimiento

El jefe de mantenimiento es Miguel Tituaña se encarga de áreas como el jardín, tuberías, calefones, el área de la piscina entre otros, este proceso es cumplido en un 95% ya que las áreas mencionadas se encuentran en buen estado y listas para recibir al huésped en cualquier momento .

Cuadro 5. Proceso de mantenimiento

ENTRADA			PROCESO PRODUCTIVO	SALIDAS		
Materias primas, insumos y materiales auxiliares	Agua	Energía	Etapas	Efluentes Líquidos	Residuos Sólidos	Emisiones atmosféricas
Herramientas, materiales, equipos, y maquinaria de plomería, carpintería, albañilería, cerrajería, pintura, jardinería, aceite y otros	para jardines, mantenimiento preventivo de tuberías	energía eléctrica, diesel para equipos y maquinarias	Mantenimiento de todas las instalaciones y vehículos del hotel	aguas grises, aceite usado	materia orgánica e inorgánica	CO <sub>x</sub> , NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub>

Fuente: Hostería Pantaví (2007)

Elaboración: Hostería Pantaví

### 3.4.2.1.6 Principales materias primas utilizadas en la producción

A continuación se detallan los productos utilizados dentro de la hostería tanto en el área administrativa como en el área de limpieza, así como también por parte del huésped, el área de cocina, para de esta manera conocer los desechos que se generan en las instalaciones.

Cuadro 6. Materias primas utilizadas en el área de producción

MATERIALES UTILIZADOS
accesorios de seguridad
accesorios de higiene
aceite
agua
cartuchos de impresora
cristalería
cupertería
desinfectantes
detergentes biodegradables
diesel
energía eléctrica
escobas
esferos
esponjas
estropajos
fósforos
fundas plásticas
gas
herramientas de cocina
internet
jabón de baño
leña
limpiones
liquido para limpieza espejos y vidrios
manteles
marcadores
otros implementos de oficina
paños
papel
papel higienico
productos alimenticios
sábanas
servilletas
shampoo
telefono
toallas
uniformes
utencillios de cocina
vajilla

Fuente y elaboración: Hostería Pantaví (2007)

### 3.4.2.1.7 Residuos que generan los procesos

Después de haber conocido los productos utilizados en la hostería a continuación se detallan los residuos que generan estos procesos.

Cuadro 7. Residuos generados en los procesos

RESIDUOS GENERADOS
aceite usado
aguas grises
aguas negras
cartuchos usados
cenizas
césped
cortezas
desechos vegetales
envases de cartón
envases de vidrio
envases plásticos
esferográficos
fundas plásticas
gases de combustión
grasa
limpiones
lustres
marcadores usados
pañños sucios
papel
papel higiénico
pilas
polvo
resto de leña
restos de comida
ropa de cama sucia
servilletas sucias
toallas sucias

Fuente: Hostería Pantaví (2007)

Elaboración: Hostería Pantaví

### **3.4.2.2 Administración y dirección**

La hostería promueve en un 90% la participación de los empleados en el manejo y operación de la empresa, lo cual ha servido para mejorar el funcionamiento de la misma. Ha establecido programas de incentivos para aquellos empleados que contribuyan con ideas y que cumplan con todas las normas de la empresa, en base a capacitaciones y premios como incentivos económicos que han sido entregados a los trabajadores.

El personal que trabaja actualmente en la hostería no es nativo de la zona solamente el señor Miguel Tituaña es nativo de la zona de Tumbabiro.

### **3.4.2.3 Suministro y proveedores**

La hostería posee una política de compra a proveedores que ofrezcan productos que no causen impactos ambientales negativos y que elaboren sus productos sobre normas y leyes ambientales. El establecimiento ha identificado los proveedores de materiales e insumos ocupados por la empresa que no afecten al medio ambiente como son los productos biodegradables utilizados en la limpieza así como el shampoo y jabón utilizados por el huésped.

La hostería está comprometida en lo posible en adquirir suministros amigables con el ambiente, como por ejemplo papel reciclado o no tradicional.

### **3.4.2.4 Monitoreo y acciones correctivas**

La hostería tiene registros para la identificación y monitoreo de los impactos ambientales y socioculturales generados por la operación de la empresa. Además

cuenta con mecanismos para recibir evaluaciones, quejas y comentarios de los clientes a través de un libro en el que el huésped manifiesta o califica el servicio que le fue brindado así como las sugerencias que él podría emitir para un mejor funcionamiento del establecimiento y de esta manera tomar acciones correctivas inmediatas y aplicar así el concepto de mejora continua. Este aspecto ha sido tomado en cuenta como parte primordial para el mejoramiento ya que las sugerencias emitidas por el huésped son acciones correctivas que la empresa pone en marcha una vez que el huésped abandona las instalaciones.

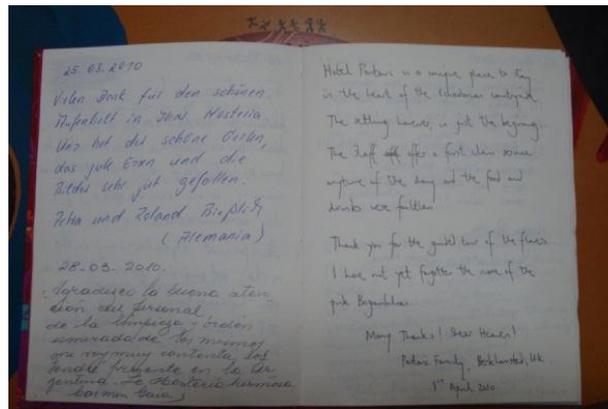


Gráfico 24. Libro de sugerencias, quejas y comentarios

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

### 3.4.3 Gestión de recursos humanos

#### 3.4.3.1 Capacitación del personal

La capacitación es realizada por la propietaria del establecimiento hasta la fecha se ha capacitado en aspectos como servicio al cliente, en el área de cocina y se ha dado charlas por parte de los bomberos al personal en caso de incendios. No se han dado

las suficientes charlas en el tema de educación ambiental, por tanto se ha cumplido en un 20%, ya que tomando en cuenta que la hostería posee la certificación cinco años se debería dar por lo menos una capacitación anual en los temas antes mencionados.

#### 3.4.4 Gestión de seguridad

La hostería cuenta con un plan de contingencias para emergencias ambientales, emergencias contra la salud y seguridad. Mediante las capacitaciones que se han dado por parte el cuerpo de bomberos, el personal sabe cómo actuar en caso de incendios, pero las charlas y capacitaciones deberían darse por lo menos una vez al año.

Se ha creado un mapa esquemático y señalización de las salidas de emergencias y de las instalaciones, mapa de localización de los 14 extintores y además cuenta con puntos de acceso para personas con discapacidad.



Gráfico 25. Mapa esquemático de los extintores

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

Los planes de contingencia se han difundido a los trabajadores y huéspedes para que conozcan cómo proceder en casos de desastres naturales, emergencias ambientales, salud y seguridad.

Se ha tomado en cuenta también el uso del agua de calidad para esto la hostería envía la misma a laboratorios para que certifiquen que esta es apta para el consumo humano.

### **3.4.5 Gestión de comunicación y mercadeo**

La hostería Pantaví posee material promocional del hotel y de los atractivos que se ofrecen en la zona, como folletos, brochures, afiches y otros. Además en la página Web también se resalta las costumbres y tradiciones de la zona, y principalmente la información veraz de los servicios que ofrece la empresa.

El personal de ventas informa a los clientes de los servicios y productos ofrecidos por la empresa de forma clara y verídica.



Gráfico 26. Cartelera informativa

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

### **3.5 Ámbito socio-cultural**

En el plan de manejo sociocultural (PMS) se incluyen medidas para lograr que las comunidades que se encuentran en las zonas adyacentes a la operación turística se beneficien de las actividades de la hostería y de esta manera se contribuya a alcanzar una calidad sociocultural y afianzar las relaciones con estas comunidades. La hostería difunde a los huéspedes las normas de conducta en cuanto al comportamiento con la comunidad.

El turista debe cumplir con las siguientes normas:

- Debe mostrarse respetuoso de las costumbres, preferencias religiosas y políticas de la población local, staff y resto de los participantes.
- Debe procurar caminar sobre superficies resistentes, los que se encuentran claramente definidos.
- Disponer de la comida o sobrantes de manera responsable para evitar habituar a la vida silvestre (dar de comer a los animales).
- Se prohíbe las fogatas en sitios que no sean predeterminados para el efecto, los cuales están claramente rotulados.
- No extraer ningún objeto del área natural donde se realizan las actividades para evitar impactos en el equilibrio del ecosistema.

- No dejar nada de lo que se lleve consigo en el lugar visitado para evitar deterioro y contaminación del mismo.
- No acampar en lugares no identificados y equipados para dicha actividad.
- Preferentemente utilizar en la medida de lo posible solo materiales biodegradables y que no dañen la capa de ozono.
- No participar en la venta, tráfico ni exhibición de animales y plantas de la zona.
- No participar en la venta, tráfico, ni exhibición de piezas arqueológicas si fuera el caso.

De esta manera y por medio de la difusión de estas normas la hostería trata de que el huésped al dirigirse a cualquiera de los atractivos aledaños al establecimiento guarde un comportamiento adecuado respetando a las comunidades locales y al medio ambiente.

### **3.5.1 Plan de manejo sociocultural**

#### **3.5.1.1 Contribución al desarrollo local**

La hostería compra productos como: mora de castilla, tomate de árbol, papas a la población local apoyando así al progreso económico de la comunidad, por lo cual la hostería está cumpliendo con un 50%, ya que solo usa un proveedor de la zona, pero la razón por la que no posee más proveedores es porque la oferta es muy baja y la

hostería necesita productos de calidad para brindar un producto con las mismas características no obstante el establecimiento brinda la apertura a nuevas ofertas que se dan siempre y cuando cumplan con las necesidades que posee.

Del personal que trabaja en la hostería solo uno es nativo de la zona, por tanto la empresa está cumpliendo con un 20%, pero esto es porque el personal que trabaja lo hace desde años anteriores a la certificación y el cumplimiento, el rendimiento de los mismos ha hecho que conserven su puesto de trabajo por el alto espíritu de colaboración y responsabilidad que demuestran en sus labores.

### **3.5.2 Aportes de la operación turística con las poblaciones locales**

#### **3.5.2.1 Respeto a las culturas y tradiciones**

La hostería ha estimulado el respeto a las tradiciones y costumbres de los habitantes de las comunidades aledañas por parte de los visitantes, por medio de las normas de conducta que es difundido en el establecimiento.

### **3.5.3 Actividades culturales como parte del producto turístico**

#### **3.5.3.1 Actividades Socioculturales**

La hostería no interactúa con las diferentes actividades que se realizan dentro de la comunidad, lo que no ha permitido crear un lazo de comunicación para estimular la creación de proyectos de turismo conjuntamente.

No ha apoyado las actividades y proyectos socioculturales de la comunidad y tampoco ha donado recursos o investigaciones sobre las tradiciones y costumbres de las comunidades cercanas para ser difundidas y conservadas a través del tiempo.

Este aspecto no está cumpliendo por lo que se debería crear un vínculo con la comunidad en donde exista un beneficio mutuo.

### **3.6 Ámbito ambiental**

En el plan de manejo ambiental de la Hostería Pantaví (PMA) se incluyen medidas de prevención, de control de los posibles efectos ambientales adversos que sus actividades turísticas puedan provocar durante las fases de operación.

Las actividades así como el uso de productos de la hostería tienen como fin dar un menor impacto ambiental posible.

Se ha aplicado una adecuada gestión de la empresa orientada al cuidado ambiental y al mejoramiento continuo.

Para garantizar un manejo racional del recurso agua, se han desarrollado objetivos y metas, para su cumplimiento se han implementado procedimientos como: agua para el consumo humano, tratamiento de aguas negras y mantenimiento de pozos sépticos, tratamiento de aguas grises y ahorro de agua.

#### **3.6.1 Tratamiento de aguas para el consumo humano**

El agua que es utilizada en la hostería es llevada a realizar los análisis fisicoquímicos y bacteriológicos necesarios, para comprobar que estén en límites

permitidos. Para la elaboración de jugos o el agua que se sirve a los huéspedes es agua de botellones y para la preparación de alimentos se utiliza el agua del grifo.

### **3.6.2 Tratamiento de aguas grises**

Para el tratamiento de aguas grises se ha realizado una especie de pileta con dos tubos que giran constantemente hasta disolver todo el jabón, espuma que trae consigo el agua, para pasar a una nueva pileta y utilizar el agua para regar los jardines. El agua se la recolecta de los lavabos, de la ducha de las habitaciones así como también del lavabo de platos de la cocina. Para esto se realizó el cambio de tuberías en el establecimiento para dividir las aguas grises de las aguas negras.



Gráfico 27. Recolección de agua de las habitaciones

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 28. Pileta de recolección de agua

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 29. Distribución de agua recolectada

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

### **3.6.3 Tratamiento de aguas negras y mantenimiento de pozos sépticos**

Las aguas negras al tener su propia tubería no llegan a mezclarse con las aguas grises logrando de esta manera reutilizar el agua de las duchas y lavabos. No se realiza un tratamiento para aguas negras y de pozos sépticos en las instalaciones de la hostería.

### **3.6.4 Ahorro de agua**

La hostería posee un programa de ahorro de agua para que tanto empleados como huéspedes concienticen del uso eficiente de este recurso.

La hostería usa electrodomésticos de tipo A, los cuales consumen un 60% menos de agua y electricidad.

Utilizan lavadora y lavavajillas a plena carga, además usan programas cortos de lavado.

En el lavado de verduras se recupera el agua en un balde y reutilizan para regar o limpiar.

En el área de mantenimiento se da una exhaustiva revisión y observación para evitar posibles fugas y se limpian los filtros de agua con regularidad para preservar la salud.

Se mantiene un control sobre el uso del agua por empleados y huéspedes de la hostería por medio de la señalización en cada una de las llaves de agua que posee el hotel, además al momento de la llegada del huésped, en la bienvenida dada por el recepcionista se le indica al mismo sobre la labor de la hostería y se invita a que se

tome conciencia del uso de este recurso, es decir, se incentiva para que no mal gasten el líquido vital.



Gráfico 30. Información de ahorro del agua

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 31. División de tuberías

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

### **3.6.5 Mantenimiento del generador eléctrico**

El personal de mantenimiento opera adecuadamente el generador eléctrico para evitar problemas durante su operación, además de que se le ha dado un correcto mantenimiento a este equipo para evitar que se dañe y se trata de utilizarlo solo en casos emergentes para minimizar las posibilidades de contaminación debido a su utilización.

### **3.6.6 Ahorro de energía**

La energía es un recurso indispensable en una empresa hotelera, por lo que se han considerado diversas acciones para garantizar el manejo racional de este recurso.

Se ha optimizado la luz natural en corredores, balcones y baños de las habitaciones así como en el restaurante a través de las claraboyas.

Para esto de igual forma la señalización sobre el cuidado de este recurso se encuentra en todo el establecimiento hotelero ubicados en los encendedores de los focos, para complementar se usan focos ahorradores en las lámparas grandes de las habitaciones así como también en el techo del restaurante se encuentran ubicados varias claraboyas lo cual permite que en el transcurso del día no se utilice la luz eléctrica y en la noche se utilizan las velas para la cena de los huéspedes, actividad que es vista por los mismos como positiva.



Gráfico 32. Focos ahorradores en las habitaciones

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 33. Focos ahorradores en los exteriores

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

Durante el día el huésped puede dejar de usar la electricidad en el baño ya que por medio de las claraboyas se puede lograr la claridad necesaria en este espacio.



Gráfico 34. Claraboyas en los baños de las habitaciones

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

### **3.6.7 Mantenimiento de áreas verdes y jardines**

No tienen un inventario de las especies de flora que posee el establecimiento a pesar de que está rodeado de varias plantas en los jardines, no existen letreros informativos de las plantas, el personal de mantenimiento siempre está en alerta para que estos estén en buen estado y limpios, para que los huéspedes puedan disfrutar de estos atractivos. En los jardines de la hostería se han sembrado plantas de limones y algunas plantas nativas como son la chirimoya y la palma de coco.



Gráfico 35. Flora dentro de la Hostería

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 36. Árbol de limones

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

En las piletas se utiliza una planta llamada lechuguines para purificar el agua, la bomba de la pileta permanece prendida solo mientras el turista se encuentra en la hostería.



Gráfico 37. Lechuguines en las piletas

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

En los pasillos, patios, jardines existen dos tipos de tachos de basura para que el huésped coloque los desperdicios en el lugar correcto contribuyendo a la clasificación

de la misma, cada tacho contiene el color y nombre respectivo como son el verde para desperdicios orgánicos y el rojo para los desperdicios inorgánicos.



Gráfico 38. Clasificación de la basura

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

### 3.6.8 Contaminación

Por medio del reciclaje, clasificación de la basura, separación de las aguas grises de las aguas negras y con el uso de productos biodegradables tratando de no utilizar productos que contienen químicos contribuye a disminuir la contaminación al momento de operar como establecimiento hotelero.



Gráfico 39. Clasificación de desechos

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 40. Desinfectante biodegradable

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

### **3.6.9 Tratamiento de desechos sólidos en las instalaciones**

Las actividades realizadas en la Hostería Pantaví generan desechos sólidos como por ejemplo:

En la recepción del cliente se genera papel que se archiva; en las habitaciones: recipientes de shampoo, papel envolvente de jabón, papel higiénico; en la cocina las cáscaras de las frutas, legumbres, hortalizas; en el restaurante: restos orgánicos cocinados y no cocinados, envases plásticos, plásticos, papel; en mantenimiento: recipientes de los productos químicos usados para fumigar.

Para esto se ha establecido un plan de manejo de los desechos sólidos generados dentro de las instalaciones para la segregación, recolección, almacenamiento temporal, transporte y disposición final de los mismos para evitar contaminar al medio ambiente y para no causar un perjuicio en la salud de empleados y huéspedes de la hostería.

En la hostería existen basureros en lugares estratégicos, cada uno de ellos tiene la tapa debidamente rotulada, señalando el tipo de basura como es la orgánica y la no orgánica. En el área de la cocina la basura se recolecta en tres tachos el uno para plásticos, el otro para desechos orgánicos y el tercero para la basura inorgánica.

Para minimizar la generación de desechos se ha optado por comprar productos en envases retornables en lugar de los descartables, además de que se recicla y se reutilizan algunos envases.

Se mantienen limpios y en buen estado los basureros, la limpieza se la realiza semanalmente, se mantienen limpias todas las áreas como son los jardines y caminos para evitar que existan objetos arrojados.

Además en el área de recepción se encuentra un recipiente donde el huésped puede depositar las pilas o baterías usadas.



Gráfico 41. Reciclaje de baterías

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

El papel reciclado es transportado a la ciudad de Quito por la propietaria para dejarlo en los lugares dedicados a esta actividad.

Se reutiliza los envases para evitar que exista una mayor cantidad de desechos incluso comprando en la ciudad de Ibarra parte de estos desechos como botellas que son utilizados para la elaboración de murales.

Además 16 habitaciones de la hostería poseen botellas de vidrio para el agua de los clientes, se las llena con agua de botellón y es ubicada en las habitaciones esto ayuda a la disminución del uso de botellas de plástico.



Gráfico 42. Uso de botellas de vidrio para el agua

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 43. Botellas de vidrio

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

### **3.6.10 Programa de educación ambiental**

La hostería ha realizado en una sola ocasión la capacitación sobre educación ambiental lo cual debería ser implementado de manera continua como parte primordial de la educación del talento humano.

Debería existir un programa de educación ambiental para informar sobre cómo cuidar el medio ambiente dirigido a huéspedes, empleados y comunidades locales, para informar e incentivar el cuidado al medio ambiente.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Para verificar los resultados obtenidos con la aplicación de las buenas prácticas en la Hostería Pantaví se realizó una entrevista a la Sra. Marjolein Rienjetes quien es la propietaria del establecimiento hotelero, la entrevista estaba conformada de 28 preguntas entre abiertas y cerradas dividida en tres aspectos: ambiental, sociocultural y empresarial.

#### **4.1 Ámbito ambiental**

Al implementar en la Hostería Pantaví las buenas prácticas para contribuir con el desarrollo de un turismo sostenible en el país, ha ocasionado que obtenga ventajas visibles dentro de las instalaciones, es así que en el recurso agua se ha obtenido una reducción en el consumo del mismo por las actividades que se han desempeñado en los cinco años que las viene realizando, la hostería ha invertido en equipo para reducir el consumo del agua para lo cual implementó la división de tuberías separando así las aguas grises de las aguas negras, este es un factor importante ya que permite que el agua resultante de duchas, lavabos tanto de los baños como del área de cocina sea reutilizada en el área de jardines a través de una pileta en la que existen tubos giratorios que disuelven el jabón y hacen posible que esta sea reutilizada.

Los letreros informativos sobre el ahorro del agua ubicados en el área de cocina que se encuentran sobre los grifos de agua y alrededor de las paredes de la cocina así como también letreros en cada una de las habitaciones elaborados en tres idiomas han

servido para motivar y recordar al cliente al momento de usar este recurso a que lo haga con responsabilidad y contribuya de esta manera al objetivo que tiene la hostería.

Con las actividades anteriormente mencionadas la hostería ha cumplido con el uso razonable de este recurso, factor que ha sido visto como positivo y que ha sumado puntos para obtener la certificación.

En cuanto al recurso energía la hostería se ha reducido el consumo del mismo después de haber implementado las buenas prácticas en lo referente a este tema.

La hostería ha cambiado en su totalidad los focos de luz amarilla por focos ahorradores de luz blanca, se está aprovechando la luz natural mediante claraboyas en el área de restaurante, corredores, balcones y en los baños de las habitaciones. La hostería posee un generador eléctrico que es utilizado solo en ocasiones emergentes para evitar contaminar el ambiente con el uso de este aparato, la pileta funciona con electricidad la que permanece encendida solo mientras el huésped se encuentra en las instalaciones.

El huésped también contribuye con la reducción de este consumo, la hostería mediante letreros informativos da a conocer al cliente de las actividades desarrolladas y que contribuyan así al uso razonable de este recurso.

De esta manera y con actividades no tan complicadas la hostería ha logrado disminuir el consumo de este recurso, cumpliendo así con otro requerimiento que exige la Smart Voyager para obtener la verificación.

En el tema de biodiversidad la hostería no apoya acciones que ayuden a la conservación del mismo, la razón por la cual manifiesta la propietaria no se contribuye con esto es porque la hostería no se encuentra dentro de una área natural sino más bien alejada de la misma, no obstante la propietaria menciona ser parte del directorio de la Fundación Verde Milenio, la cual se dedica a apoyar proyectos de desarrollo sostenible en la zona del Choco, es decir ayuda a proyectos de conservación fuera de la zona donde se encuentran las instalaciones.

Es importante dar a conocer que la fundación se dedica a proyectos de educación, salud, conservación, ecoturismo, voluntariado y microempresa y lo que trata de lograr es contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad, la protección del medio ambiente y el progreso del Ecuador en lograr un turismo sostenible.

De esta manera la hostería ha logrado una buena imagen contribuyendo a proyectos de conservación, ya que al formar parte de una fundación también se da a conocer como parte primordial de una entidad que se dedica a labores comunitarias.

Las acciones realizadas anteriormente han logrado una imagen como empresa ambientalmente responsable en conjunto con las demás actividades que realiza, ya que si la hostería no se encuentra dentro de una área natural si ha colaborado con proyectos que se destinen a la conservación del ambiente, además de lograr un lugar natural que ha demostrado al huésped ser un espacio apto de descanso y relajación como así lo muestran los comentarios de satisfacción y agradecimiento emitidos por los mismos.

La hostería no ha invertido en medidas que eviten el ruido para impedir que la vida silvestre se vea afectada, ya que las instalaciones no se encuentran dentro de una área protegida este punto no ha sido tomado en cuenta.

En el tema de desechos sólidos la hostería ha logrado amplios beneficios empezando por la disminución de desperdicios, la reutilización de materiales como son las botellas de agua, de vino en murales vistosos alrededor de toda la hostería además de que se implementó el uso de botellas de vidrio para el agua de los huéspedes en las habitaciones, esta actividad es vista por el huésped como positiva, lo que tiene como objetivo disminuir el uso de botellas plásticas.

La propietaria en el tema de las compras a granel manifestó que han ayudado en lo económico ya que han disminuido los costos en la compra de productos utilizados en la producción.

La hostería utiliza productos biodegradables tanto en el área de limpieza como en los productos como son el jabón, shampoo utilizados por el cliente para así contribuir con la no contaminación del medio ambiente, este aspecto es primordial al momento de obtener la certificación ya que los productos son revisados en cada verificación que realiza la Rainforest Alliance para ver si se está dando cumplimiento con este aspecto.

Todas las actividades que realiza la hostería para cuidar y preservar el medio ambiente, el uso de productos biodegradables, el apoyo a la Fundación Verde Milenio son de conocimiento del huésped ya que al momento de recibir al cliente se le

informa de todas estas actividades y mediante los comentarios emitidos de forma verbal y escrita por los mismos, la propietaria manifestó sentir satisfacción por la labor realizada y ha servido de motivación para seguir mejorando, además de que la imagen como establecimiento hotelero ha crecido ya que hoy en día el tema de conservación y de turismo sostenible se está difundiendo con mayor énfasis.

Con todo esto se ha logrado un comportamiento ambientalmente responsable tanto en empleados como en los huéspedes, existiendo así una aceptación y colaboración total por parte de ambos.

#### **4.2 Ámbito sociocultural**

Las compras de alimentos que realiza la propietaria lo hace en el SUPERMAXI ya que no ha encontrado un proveedor local que satisfaga las exigencias en cuanto a calidad de los productos, sin embargo se realizan compras a proveedores de la zona en productos como el tomate de árbol, mora de castilla, papas dando así la apertura a ofertas que se den pero siempre que cumplan con las exigencias de calidad, la Sra. Marjolein Rientjes manifestó “para dar un servicio de calidad se deben utilizar productos con las mismas características”.

La compra de productos a proveedores locales han significado ahorros para la empresa por el precio que se paga, ha mejorado la relación entre la hostería y la comunidad ya que se está contribuyendo en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas por lo que cada compra significa un ingreso económico para ellos.

La hostería además contribuye con la comunidad dando a conocer las políticas de comportamiento del turista con el entorno para que de esta manera el viajero visitante muestre una conducta aceptable cuando visite los atractivos que se encuentran a poca distancia del establecimiento.

### **4.3 Ámbito empresarial**

Las capacitaciones a los empleados de la hostería es un punto débil en esta empresa hotelera, se ha dado en una sola ocasión en temas de atención al cliente, educación ambiental, charlas por parte de los bomberos, esta información fue dada por los empleados, sin embargo los resultados obtenidos con estas capacitaciones han sido positivas ya que se ha logrado mayor participación dentro de las actividades que se realizan en la hostería, mayor responsabilidad en prácticas de ahorro de energía, agua, mejoramiento en el trato al cliente, por ende se está brindando un producto de calidad. La necesidad que muestran los empleados para recibir más capacitaciones no es tan notoria, por lo que realizan de manera satisfactoria sus labores, pero han manifestado el deseo de recibir más capacitaciones en temas de educación ambiental para actualizarse y afianzar los conocimientos que poseen.

Las acciones de salubridad que se han tomado en la hostería han servido para que los empleados conozcan el procedimiento, almacenamiento y manipulación de alimentos, limpieza de implementos así como la importancia del aseo personal y la imagen que se da con la limpieza del uniforme que llevan puesto.

Finalmente en el tema de seguridad los empleados dicen sentirse conformes ya que la hostería brinda la facilidad y estabilidad para desempeñarse en sus labores diarias, además de que es de conocimiento grupal como se debe actuar en caso de alguna emergencia.

#### **4.4 Propuesta de capacitación**

##### **4.4.1 Educación ambiental**

Tomando en cuenta el formato que se requiere para obtener la certificación se plantea el siguiente procedimiento para capacitaciones dentro de la hostería.

###### **4.4.1.1 Procedimiento de Pantaví**

###### **4.4.1.2 Título: educación ambiental**

###### **4.4.1.2.1 Objetivo**

Ayudar a los empleados a tener los conocimientos básicos sobre el tema de educación ambiental, para comprender el grado de importancia del cuidado del medio ambiente y de esta manera se contribuya con las actividades que desarrolla la hostería.

###### **4.4.1.2.2 Alcance**

Este procedimiento será difundido dentro de las instalaciones de la hostería tomando en cuenta a todos los empleados.

#### **4.4.1.2.3 Responsables**

##### **4.4.1.2.3.1 Gerente general**

Verificará que el procedimiento sea cumplido en su totalidad y evaluará si los resultados después de las capacitaciones han sido favorables de acuerdo al grado de conocimiento adquirido por los empleados.

##### **4.4.1.2.3.2 Capacitadores**

Se contratarán capacitadores especialistas en el área de educación ambiental que aborden temas como:

- Problemas ambientales: en donde se muestre que es lo que está ocasionando el deterioro del medio ambiente.
- Contaminación: que productos contaminan el medio ambiente que productos se deben usar y cuáles no.
- Sensibilización Ambiental: Uso razonable y responsable de los recursos que se posee.
- Clasificación de la basura: Porque hacerlo y cuáles son los beneficios.

##### **4.4.1.2.4 Procedimiento e instrucciones de trabajo**

- Las capacitaciones se darán una vez al año a todos los empleados, tanto al área administrativa como al área operativa.
- Se entrenará y capacitará al personal en temas de cuidado del medio ambiente.
- Se dará a conocer las buenas prácticas que la empresa está realizando para contribuir con el cuidado del medio ambiente.

- Se verificará el cumplimiento de las buenas prácticas implementadas.

Mediante este procedimiento se quiere lograr que la capacitación en el tema de educación ambiental se dé periódicamente y que los empleados conozcan porque del cuidado de los recursos dentro de la hostería y que es lo que se quiere lograr con este procedimiento.

## 4.5 Resumen sobre el cumplimiento de los principios

Cuadro 8. Resumen del cumplimiento de los principios de Smart Voyager

<b>BUENAS PRÁCTICAS PARA UN TURISMO SOSTENIBLE</b>		
<b>PRINCIPIOS DEL PROGRAMA SMART VOYAGER</b>	<b>SI HA CUMPLIDO</b>	<b>NO HA CUMPLIDO</b>
Políticas de responsabilidad socio- ambiental	X	
Conservación de ecosistemas naturales	X	
Reducción de impactos ambientales negativos	X	
Reducción del riesgo de introducción de especies exóticas	X	
Trato justo al trabajador	X	
Capacitación al personal		X
Relaciones comunitarias y bienestar local		X
Control en el uso y abastecimiento de insumos	X	
Manejo integrado de desechos	X	
Compromiso del turista	X	
Seguridad y calidad de servicios	X	
Planificación y monitoreo	X	
Control de calidad	X	

Fuente y elaboración: Lisett Espinoza

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

- La aplicación de buenas prácticas en la Hostería Pantaví ha influenciado tanto en el ámbito económico con la reducción de costos en lo referente a insumos, materia prima y servicios básicos, así como también en el ámbito ambiental convirtiéndose en una empresa hotelera que se preocupa por la conservación del medio ambiente con prácticas sostenibles desarrolladas dentro de la hostería, contribuyendo de esta manera a desarrollar un turismo sostenible en el país.
- Con el cumplimiento de las normas que exige la Smart Voyager la hostería se ha hecho merecedora de obtener la Certificación Smart Voyager durante 5 años, lo que ha generado una imagen ante los clientes de una empresa ambientalmente responsable.
- La hostería ha tomado en cuenta cada uno de los principios en los que se basa la Smart Voyager lo que le ha facilitado la ejecución de las mismas y con cada verificación han ido mejorando las falencias para seguir manteniendo la certificación.
- Con la implementación de buenas prácticas se ha obtenido la reducción de consumo de agua, de energía, menor producción de desechos gracias a la clasificación de la basura así como también el reciclaje y reutilización de objetos, menor contaminación por el consumo de productos biodegradables.

- Tanto empleados como huéspedes han participado en la ejecución de actividades en beneficio del medio ambiente lo que genera satisfacción por parte de ambos, especialmente por los empleados, ya que dichas actividades no solo las realizan dentro de la hostería sino que lo hacen a nivel personal, en sus hogares compartiendo con sus familias la manera de contribuir con el cuidado del medio ambiente.

## **5.2 Recomendaciones**

- Continuar el trabajo que ha venido realizando la hostería para mantener vigente la certificación que posee, puesto, que la imagen que hoy en día poseen las empresas que contribuyen con el cuidado del medio ambiente es de vital importancia, además seguir trabajando en las falencias para conseguir una mejor evaluación de las que han obtenido.
- Dar capacitaciones de manera continua a los empleados tanto del área administrativa como del área operativa en el tema de educación ambiental para así afianzar y actualizar los conocimientos que poseen en el tema mencionado.
- Realizar un inventario de especies de flora ya que en la hostería existe gran variedad de plantas, las cuales deberían constar con un letrero informativo.
- Efectuar un plan de tratamiento de aguas negras para de esta manera cumplir en su totalidad el tratamiento del agua que se consume en la hostería.

- Formular y ejecutar un plan de vinculación con la comunidad ya que no se planifican actividades en las que tanto la hostería como la comunidad participen y consoliden las relaciones entre ambos.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Carlos E. Méndez. (2006). Diseño y desarrollo del proceso de investigación. (3ra Ed). Colombia, grupo editorial Noriega Limusa.

GEOECUADOR (2008), Políticas Ambientales, editorial Crearimagen

Mónica P. de las Heras. (2004) Manual de Turismo Sostenible. Ediciones Mundi Prensa, Madrid-Barcelona México Pág. 23 y 29

María Albán, Daniel Barragán, René Bedón, Ricardo Crespo, Hugo Echeverría, María Hidalgo, Gabriela Muñoz y Sofía Suarez. (1996-2011). Ecuador Ambiental Editores Gabriela Muñoz y María Hidalgo. Pág. 37

Ministerio del Ambiente del Ecuador. (2009). Política Ambiental Nacional. Ecuador. Editora María José Enríquez. Pág. 2

## **LINKOGRAFÍA**

Cumbre de la Tierra, realizada en Río de Janeiro, Brasil, (1992) recuperado el 19 de Agosto del 2011 de

[http://www.portalplanetasedna.com.ar/efecto\\_invernadero1.htm#ñlas](http://www.portalplanetasedna.com.ar/efecto_invernadero1.htm#ñlas)

Fundación Salvatur (2011), Certificación Smart Voyager / Turismo Sostenible, recuperado el 22 de Agosto del 2011 de

[http://salvatur.org/index.php?option=com\\_content&task=view&id=105&Itemid=319](http://salvatur.org/index.php?option=com_content&task=view&id=105&Itemid=319)

George, R. Terry. (1975), Concepto de Administración recuperado de 24 de Agosto del 2011 de

<http://www.monografias.com/trabajos13/caser/caser.shtml#impo>

Informe Brundtland (1987) para la OMT, Turismo Sostenible recuperado el 23 de Agosto del 2011 de

[http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo\\_sostenible](http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo_sostenible)

Jean j Lambin 1991, Marketing Estratégico recuperado el 23 de Agosto del 2011 de

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/mar/mcdeojagl.htm>

Johann Isaza, La contaminación del Medio Ambiente recuperado el 5 de Octubre del 2011 de

<http://www.monografias.com/trabajos/contamamb/contamamb.shtml>

Juan A. Neira Carrasco, (2009), EL AGUA EN EL MUNDO, recuperado 3 de Octubre del 2011 de

[http://www.cmeal.org/documents/aguaenelmundo\\_ES.pdf](http://www.cmeal.org/documents/aguaenelmundo_ES.pdf)

Mans Unides, Rio+12 (Cumbre la Tierra 2012) recuperado el 14 de Abril del 2013 de

<http://www.mansunides.org/es/campana/rio-20-cumbre-tierra>

N.J. Smith-Sebasto, (1997), ¿Qué es la Educación Ambiental? recuperado el 7 de octubre del 2011 de <http://www.jmarcano.com/educa/njsmith.html>

Patricio, Gaybor, Turismo sustentable en Ecuador y la zona de Quito Crecimiento a pasos agigantados (2008) recuperado 22 de Agosto del 2011 de

[http://www.quito.com.ec/index.php?option=com\\_content&task=view&id=71&Itemid=192](http://www.quito.com.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=71&Itemid=192)

Peter Drucker y Ouchi, Gestión de Recursos Humanos Historia y Desafíos recuperado 24 de Agosto del 2011 de

<http://www.gestiopolis.com/canales7/rrhh/historia-y-desafios-de-la-gestion-de-los-recursos-humanos.htm>

Rainforest Alliance (2005), Buenas Prácticas para Turismo Sostenible, recuperado 25 de agosto del 2011 de

[http://www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/tourism\\_practices\\_guide\\_spanish.pdf](http://www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf)

Sitio oficial de Turismo de la ciudad de Quito, Turismo sustentable en Ecuador y la zona de Quito Crecimiento a pasos agigantados (2008) recuperado 26 de Agosto del 2011 de [http://www.quito.com.ec/index.php?option=com\\_content&task=view&id=71&Itemid=192](http://www.quito.com.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=71&Itemid=192)

Sitio oficial de Turismo de la ciudad de Quito, Haz un Smart Voyager en Ecuador (2009) recuperado 26 de Agosto del 2011 de

[http://www.quito.com.ec/index.php?option=com\\_content&task=view&id=243&Itemid=192](http://www.quito.com.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=243&Itemid=192)

Stoner, (1995), concepto de planificación, recuperado 24 de Agosto del 2011 de

<http://www.monografias.com/trabajos34/planificacion/planificacion.shtml#planif>

Sylvia Zavala Trías, MLS (Marzo 2012), Guía a la redacción en el estilo APA, 6ta edición recuperado el 7 de Octubre 2012 de <http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/pdf/GuiaRevMarzo2012APA6taEd.pdf>

Unesco, (2001), La Declaración Universal sobre la Diversidad Cultural recuperado 22 de Agosto del 2011 de [http://es.wikipedia.org/wiki/Desarrollo\\_sostenible](http://es.wikipedia.org/wiki/Desarrollo_sostenible)

Zamora Evelyn, (2010), Buenas prácticas de manejo en la empresas turísticas, pág. 2

ANEXOS



### 2.1. Coordenadas GPS:

Latitud: \_\_\_\_\_ Longitud: \_\_\_\_\_ Altitud: 2,050 Metros "MSNM"

### 3. Datos de las Personas de Contacto

Nombre del Propietario de la Empresa: Camilo Andrade / Marjolein Rientjes

Nombre del Gerente o Administrador de la Empresa: Camilo Andrade

Nombre Completo de la Persona de Contacto: Marie Anne Rientjes de Andrade

Puesto en la Empresa: Gerente General Tiempo de laborar en la Empresa: 8 años

Teléfono(s) Directo(s): (en la empresa) 593-2 - 234-0601 Fax Directo: 593-2 - 234-5290

Teléfono Movil: 593-9 - 192-8280 Correo Electrónico: [marjolein@campustrekking.ec](mailto:marjolein@campustrekking.ec)

Nombre Completo de la Persona de Contacto Secundaria: Cristina Aracely Achig Sigcha

Puesto en la Empresa: Jefe de Reservas Tiempo de laborar en la Empresa: 2 años

Teléfono(s) Directo(s): (en la empresa) 593-2 - 234-7476 Fax Directo: -

Teléfono Movil: 593-9 - 917-7504 Correo Electrónico: [info@hosteriapantavi.ec](mailto:info@hosteriapantavi.ec)

### 4. Composición de la Fuerza Laboral

	Locales			No Locales			Total
	Hombres	Mujeres	Menores	Hombres	Mujeres	Menores	
Permanentes	3	3		2	1		9
No Permanentes	4			1			5

Número de Trabajadores(as) que Tienen Acceso a Agua Potable en el Lugar de Trabajo:

9

Número de Trabajadores(as) Permanentes que Ganan más de U\$ 2.00 al Día:

9

Principales Puestos de Trabajo y cantidad de personas en cada puesto:

Gerente General	1	Lavandería / Administración	1
Jefe de Reservas	1	Limpieza y Mantenimiento	2
Jefe de Mantenimiento	1	Jardines	1
Restaurante	1		
Cocina	1	Obreros de la construcción	4

5. Sobre el Proceso de Implementación de Buenas Prácticas de Manejo para Turismo Sostenible

Razones que han motivado iniciar el proceso de implementación de buenas prácticas de manejo para turismo sostenible (Favor Marcar con una "X" Todas las que Apliquen):

Mejorar el Desempeño de su Personal	<input checked="" type="checkbox"/>	Mejorar la Imagen Pública de la Empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	Reducir Costos Operativos Aplicando BPM	<input checked="" type="checkbox"/>
Mejorar su Gestión de Calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	Mejorar su Gestión Ambiental	<input checked="" type="checkbox"/>	Mejorar la Imagen Pública de su Destino	<input type="checkbox"/>
Exigencia de Clientes y/o Mayoristas	<input type="checkbox"/>	Exigencias Legales o Reglamentarias	<input checked="" type="checkbox"/>	Mejorar su Gestión Socio-Cultural	<input checked="" type="checkbox"/>
Requerido para Actividades Promocionales	<input checked="" type="checkbox"/>	Obtener Promoción de parte del Programa	<input checked="" type="checkbox"/>	Obtener Mayores Ventas	<input checked="" type="checkbox"/>
Otro (Favor Especificar)	<input type="checkbox"/>			Verificar su Desempeño de Forma Externa	<input checked="" type="checkbox"/>

## 6. Estructura Organizacional

Tipo de Hotel:	Otro (Favor Especificar)	Hostería
Tipo de Empresa:	Privada	
Operación Certificada:	Si, Especifique Programa	Smart Voyager
Nivel de Certificación:		Certificación Vigente Hasta: 01/11/2008
Categoría de Estrellas:	.....	

### 6.1. Breve Reseña Descriptiva

Favor anotar aquí una descripción general de la empresa, su historia, su interés por las buenas prácticas de manejo y todo dato que brinde información útil para poder conocer la historia y las características de la misma.

Favor brindar información suficiente sobre la empresa para que un tercero que no la conoce pueda entender las características de su planta física, planilla, escala de operaciones, tipo de servicios, historia del proyecto, planes a futuro, etc.

467

La Hostería Pantaví viene funcionando desde hace 8 años, fue construida sobre las ruinas de la hacienda San Clemente que estaba dedicada a la producción de algodón. En 1998 fue convertida en hostería. Vienen trabajando en el proceso de implementación de buenas prácticas desde el 2006. Han implementado un sistema para el tratamiento de aguas grises que después del proceso es empleada para la irrigación de los jardines. Están remodelando el techo del restaurante para que sea mas espacioso y mejor iluminado. En el futuro planean construir una cubierta sobre la piscina para disminuir la pérdida de calor y así consumir menos energía al calentar el agua.

656

## 6.2. Entorno Geográfico y Ambiental

La Hostería está ubicada en el Valle del Chota a 3 horas aproximadamente de Quito y a 35 minutos de Ibarra, en la comunidad de Tumbabiro, su clima es cálido – seco, como principales atractivos que la rodean están las termas de Chachimbiro muy conocidas, la reserva El Ángel, Cotacachi – Cayapas, destacando en ésta última las lagunas de Piñán. Para su acceso hay que tomar la carretera Salinas – San Lorenzo y luego tomar un desvío de aproximadamente 7 kilómetros por un camino empedrado que llega a la Hostería.

519

Número de Hectáreas (ha) mantenidas como reservas naturales por la Empresa:

ha

Número de Hectáreas (ha) de áreas de conservación o protegidas que la empresa apoya:

ha

Favor Indicar el Nombre y Ubicación de la(s) Reserva(s) Natural(es) Mantenido(s) o Apoyado(s) por la Empresa:

No mantienen ninguna reserva natural

## 6.3. Experiencia con Programas de Certificación

Smart Voyager, están renovando la certificación para el 2012.

61

#### 6.4. Datos Operativos

**Años que lleva Operando la Empresa:** \_\_\_\_\_ **8**

**Número de clientes atendidos durante el último año:** \_\_\_\_\_ **572**

**Porcentaje de Ocupación Durante el Último Año:** \_\_\_\_\_ **20.00%**

#### Composición del Hotel

**Número Total de Habitaciones:** \_\_\_\_\_ **17**

**Número Total de Camas:** \_\_\_\_\_ **35**

#### Tipos de Habitaciones:

SGL    2   DBL    14   TPL    1  

Otros  Favor Especificar:

33 camas en habitaciones y 2 de reserva

**¿rece Servicio de Alimentos y Bebidas?** Si, Favor Describir

**Si la Respuesta fue Afirmativa, Favor Describir el Tipo y Capacidad de los Servicios de Alimentos y Bebidas:**

1) Restaurante: 14 mesas, 50 personas, 2) Bar: 30 personas

**Número de Plazas Disponibles (Capacidad A&B):** \_\_\_\_\_ **50**

#### Descripción de Servicios Adicionales (Si Aplica):

1)Salón de convenciones: 35 personas. 2)Piscina. 3)Cancha de tenis. 4)Salón de juegos. 5)Zona de parrilladas. 6)Actividades: Caballos, bicicleta, caminatas, visitas a comunidades.

#### Principales Atractivos Ubicados en su Entorno:

Piscinas de Chachimbiro

Tren Ibarra - Salinas

Sendero Pablo Arenas - La Victoria

Sendero Pantaví - Tapiapamba

Sendero Pantaví - Chachimbiro

Cahuasquí

#### Tipo de los Principales Atractivos Ubicados en su Entorno:

**Natural No Protegido**

**Cultural**

**Natural No Protegido**

**Natural No Protegido**

**Natural No Protegido**

**Cultural**

## 7. Datos de la Verificación

### 7.1. Tabla de Datos

#### Consumo de Agua Durante el Último Mes:

Total de Consumo

265 m3

Costo Total

\$32.04

#### Consumo de Energía Durante el Último Mes:

Total de Consumo

1029 Kwh

Costo Total

\$62.77

#### Ocupación Durante el Último Mes:

Número de Huespedes / Noche:

no hay datos

Porcentaje de Ocupación:

no hay datos

#### Otros:

Porcentaje de Clientes Satisfechos (Dato según Encuesta):

no hay datos

Porcentaje de Personal Capacitado para Atención de Emergencias:

0%

¿Realiza Mediciones de sus Emisiones de Carbono?

No

### 7.2. Datos del Equipo Asesor

Equipo Asesor (Primera Verificación)

Fecha de Verificación:

Equipo Asesor (Segunda Verificación)

Fecha de Verificación:

Equipo Asesor (Tercera Verificación)

Fecha de Verificación:

Oscar Bastidas Acosta

16 y 17 de junio del 2011

### 7.3. Compromiso de Confidencialidad

El Asesor o Equipo de Asesores que participaron en el proceso de verificación, ha(n) adquirido el compromiso de guardar en confidencialidad toda la Información a la que han tenido acceso y que les fue suministrada por la Empresa

Hostería Pantaví

El Departamento de Turismo de la **Asociación Alianza del Bosque Lluvioso** mantiene en su oficina copias de las declaraciones de confidencialidad firmadas por los profesionales a cargo de las verificaciones.

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Oscar Bastidas Acosta

**ANEXO 2. Organigrama de la Hostería Pantaví**

**ORGANIGRAMA DE LA HOSTERÍA PANTAVI**



Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Hostería Pantaví

### ANEXO 3. Fotografías del ingreso, de la certificación y del personal de la Hostería



Gráfico 44. Entrada a la Hostería

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 45. Certificación Smart Voyager

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 46. Personal de la Hostería

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

#### Anexo 4. Fotografía del personal de la Hostería Pantaví



Gráfico 47. Personal de la Hostería

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 48. Sala de espera en la Hostería

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 49. Área de cocina

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

## Anexo 5. Fotografías de las instalaciones y amenidades



Gráfico 50. Área de Recepción

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 51. Zona "El Cortijo"

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 52. Amenidades

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

## Anexo 6. Fotografías de clasificación de la basura y recolección de aguas grises



Gráfico 53. Pileta de agua

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 54. Tachos de clasificación de basura

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 55. Reciclaje

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

**Anexo 7. Fotografía del personal de limpieza de la Hostería Pantaví**



Gráfico 56. Personal de limpieza

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 57. Personal de limpieza

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 58. Personal de limpieza

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza

## Anexo 8. Fotografía de las áreas verdes y mural artístico



Gráfico 59. Jardines de la Hostería

Fuente: Lisett Espinoza

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 60. Jardines de la Hostería

Fuente: Lisett Espinoza

Elaboración: Lisett Espinoza



Gráfico 61. Murales artísticos con objetos

reciclados

Fuente: Lisett Espinoza

Elaboración: Lisett Espinoza

## Anexo 9

### UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

#### Entrevista

**Objetivo:** Identificar beneficios obtenidos en la Hostería Pantaví con la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible.

#### ÁMBITO AMBIENTAL

##### RECURSO AGUA

**1.- ¿Se ha reducido el consumo de agua a partir de la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible?**

SI

NO

**2.- ¿Ha invertido su hostería en equipo o infraestructura para reducir el consumo de agua?**

SI

NO

**3.- Indique el tipo de inversión en equipo o infraestructura realizada para reducir el consumo de agua:**

Mejoramiento o instalación del sistema para el manejo de aguas

Mejoramiento o instalación de equipos: temporizadores, pumas

(bombas), pozos, tuberías, aireadores

Otro

**Cual:** Se utilizan reductores en las salidas de los grifos de agua, división de tuberías para que el agua que se reúsa sea destinada a los jardines mientras que del otro lado se dirige hacia el pozo.

##### RECURSO ENERGÍA

**4.- ¿Se ha reducido en el consumo de energía eléctrica a partir de la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible?**

SI

NO

**5.- ¿Ha invertido su hostería en equipo o infraestructura para reducir el consumo de energía eléctrica?**

SI

NO

**6.- Indique el tipo de inversión en equipo o infraestructura realizada para reducir el consumo de energía:**

Mejoramiento de instalación eléctrica

Mejoramiento o instalación de equipos: bombillos, ventiladores, aire acondicionado, secadoras de gas, calentadores de agua

Otros

**Cual:** Se utilizan en toda la hostería foco ahorradores, en el área del restaurante, en los baños de las habitaciones, en los corredores, en los balcones se aprovecha la luz mediante claraboyas, el generador eléctrico tan solo se usa en ocasiones emergentes, la bomba de la pileta tan solo permanece prendida mientras el huésped se encuentra en la hostería.

## **BIODIVERSIDAD**

**7.- ¿Ha apoyado su hostería acciones para la conservación de la biodiversidad de su entorno?**

SI

NO

- La hostería no apoya acciones de conservación en la zona donde se encuentra, pero si realiza actividades dentro de la Fundación Verde Milenio que se dedica a apoyar proyectos de desarrollo sostenible en la zona del Choco, la propietaria de la hostería la Sra. Marjolein Rientjes forma parte de los directivos de la Fundación Verde Milenio.

**8.- Las acciones ejecutadas por su hostería para la conservación de especies y el aumento de la flora y fauna han:**

Aumentado el atractivo turístico del hostería y del destino

Mejorado su imagen como empresa ambientalmente responsable

Experimentado ahorros (como en el mantenimiento de jardines gracias al uso de plantas nativas de la zona)

- La hostería como anteriormente se menciona no ha apoyado a proyectos de conservación en la zona pero el hecho de mantener un lugar natural tratando en lo posible de ofrecer al turista un lugar conservado con un buen mantenimiento en la zona de jardines, áreas verdes ha hecho que el turista muestre satisfacción del entorno ya que este da una imagen de un lugar natural apto para el descanso y relajación del huésped, además de otras actividades como el ahorro de energía, agua que se ven por parte del turista como actividades positivas para el cuidado del medio ambiente.

**9.- ¿Su hostería ha invertido en medidas para evitar que el ruido y la iluminación afecten la vida silvestre?**

SI  NO

### **ÁREAS NATURALES Y CONSERVACIÓN**

**10.- ¿Ha brindado su hostería apoyo a la conservación de áreas naturales?**

SI  NO

**11.- ¿La conservación de áreas naturales de su región, ha beneficiado su posición competitiva y mejorado el destino turístico?**

SI  NO

### **DESECHOS SÓLIDOS**

**12.- Después de la implementación de buenas prácticas, la producción de desechos sólidos en su hostería ha:**

Permanecido igual

Disminuido

Aumentado

**13.- ¿Si su hostería reutiliza materiales, han disminuido los costos por la reutilización?**

SI  NO

### **Ejemplifique el tipo de ahorro**

Se utilizan las botellas de agua, de vino para la construcción de murales dentro de la hostería, se dejó de utilizar botellas plásticas para el agua utilizando hoy en día botellas de vidrio para poner el agua del huésped en la habitación.

**14.- ¿Está realizando su hostería compras a granel?**

SI  NO

**15.- ¿Cómo se han comportado los costos por el cambio de compras a granel?**

Permanecen igual

Han disminuido

Han aumentado

### **PROTECCIÓN AMBIENTAL**

**16.- ¿Ha ejecutado su hostería alguna medida de protección al ambiente, como el buen manejo de aguas residuales, uso de productos biodegradables?**

SI  NO

**17.- ¿Las acciones de protección al ambiente han generado una mejor imagen para la hostería mejorando la aceptación por los turistas?**

SI  NO

### **EDUCACIÓN AMBIENTAL**

**18.- ¿Ha ejecutado su hostería acciones de educación ambiental e información de áreas protegidas, flora y fauna?**

SI  NO

**19.- ¿Se ha generado un comportamiento ambiental más responsable por parte de sus visitantes y empleados gracias a sus acciones en educación ambiental?**

SI  NO

### ÁMBITO SOCIO-CULTURAL

20.- ¿Utiliza su hostería los servicios de micro, pequeñas o medianas empresas locales?

SI  NO

21.- ¿A cuántas empresas locales contrata?

1

22.-La compra de insumos locales o la contratación de mano de obra local resulta en:

Ahorros para la empresa

Mejora de la relación entre la hostería y la comunidad

Genera mayor seguridad y respeto por el hotel

Fomenta la fabricación de artesanías y con ello contribuye a la economía local

23.- ¿Las acciones adoptadas para promover el respeto por el patrimonio cultural e histórico, ha mejorado la calidad del destino?

SI  NO

24.- ¿Su hostería apoya la lucha contra la explotación sexual comercial a niñas, niños y adolescentes?

SI  NO

### ÁMBITO EMPRESARIAL

25.- ¿Se brinda capacitación a los empleados?

SI  NO

**26.- ¿A partir de la capacitación impartida por la hostería, que cambios se ha notado en sus empleados?**

Mayor participación dentro de las actividades que se realizan en la hostería, mayor responsabilidad en prácticas de ahorro de energía, agua, mejoramiento en el trato al cliente por las capacitaciones impartidas.

**27.- Las acciones de salubridad de su hostería han contribuido a:**

Mejorar el manejo de compra y almacenamiento de alimentos

Disminuir el desperdicio

**Otro:** Los empleados conocen sobre el almacenamiento y manipulación de alimentos, limpieza en el área de cocina, limpieza de uniformes, aseo personal, limpieza en los implementos.

**28.- Las acciones de seguridad de su hostería han contribuido a:**

Disminuir el riesgo por accidentes laborales

Hacer más seguro el ambiente

Mejorar la calidad del empleo

**Otro:** Los empleados sienten seguridad dentro de la hostería por las facilidades y estabilidad que les brinda el lugar de trabajo, sienten la seguridad total para desempeñarse en las labores diarias.

Fuente: Hostería Pantaví

Elaboración: Lisett Espinoza