

**IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN  
EL LODGE NAPO WILDLIFE CENTER , COMUNIDAD AÑANGU, PARROQUIA  
ALEJANDRO LABAKA, CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA DE LA  
PROVINCIA DE ORELLANA (PROGRAMA RAINFOREST ALLIANCE)**

**FERNANDO SANTIAGO AMORES GRANDES**

**TESIS**

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



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

**RIOBAMBA-ECUADOR**

**2012**

**CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL DE TESIS**

El suscrito TRIBUNAL DE TESIS, CERTIFICA QUE: la memoria de Tesis titulada: **“IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL LODGE NAPO WILDLIFE CENTER, COMUNIDAD AÑANGU, PARROQUIA ALEJANDRO LABAKA, CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA DE LA PROVINCIA DE ORELLANA (PROGRAMA RAINFOREST ALLIANCE)”**, de responsabilidad del señor egresado Fernando Santiago Amores Grandes, ha sido prolijamente revisada, quedando autorizada su presentación y defensa.

Ing. Patricia Tierra

\_\_\_\_\_

**DIRECTOR**

Ing. Verónica Yépez

\_\_\_\_\_

**MIEMBRO**

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

Riobamba – julio del 2012

## AGRADECIMIENTO

La gratitud es un valor fundamental en la vida de las personas, por ello, al concluir mi formación profesional quiero agradecer en primer lugar a Dios por ser el dador de la vida; a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, especialmente a los docentes de mi Escuela de Ecoturismo por darme los conocimientos vastos para poder desempeñarme como un verdadero profesional egresado de una Politécnica Clase A.

Mención especial debo hacer a la Ing. Patricia Tierra, Directora de Tesis y docente por muchos años de enseñanza, por su entrega total a sus estudiantes y por su confianza en mi persona.

A mis compañeros de clase por sus locuras, anécdotas, amanecidas, bromas y contribución de conocimientos, los cuales aportaron a la formación de mi persona.

A mis amigos Estefanía y Cristian por su apoyo y solidaridad en los momentos difíciles de mi carrera. A Jessy por su ayuda y dedicación a través de estos años de formación, ella supo mostrarme el camino a seguir y ser como un ángel de la guarda donde sea que yo me encontrara.

También debo agradecer a la gente de la Comunidad Añangu, Rainforest Alliance, Lodge Napo Wildlife Center por su colaboración y confianza en la realización de este trabajo.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo dedico a mi hermosa familia Amores Grandes el pilar fundamental de mi vida. A Hilda, el motor de mi existencia la cual ha demostrado toda la abnegación posible de una madre que a pesar de los momentos duros que ha vivido es una guerrera, inspiración para los que la rodean. A Fernando, el ejemplo de mi hogar, hombre sacrificado, bondadoso y con una tenacidad increíble. A Israel, el cual siempre ha estado cerca de mí desde niño y aunque en estos momentos esté lejos físicamente, su apoyo ha sido incondicional y por último Andy mi negra bella, la última de casa que pese a las dificultades ha salido adelante y supo hacernos sentir orgullosos con sus triunfos.

## TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO	CONTENIDO	PÁGINA
I.	<u>IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL LODGE NAPO WILDLIFE CENTER, COMUNIDAD AÑANGU, PARROQUIA ALEJANDRO LABAKA, CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA DE LA PROVINCIA DE ORELLANA (PROGRAMA RAINFOREST ALLIANCE)</u> .....	1
II.	INTRODUCCIÓN.....	1
A.	JUSTIFICACIÓN.....	2
B.	OBJETIVOS.....	3
1.	<u>Objetivo General</u> .....	3
2.	<u>Objetivos Específicos</u> .....	3
C.	HIPÓTESIS DE TRABAJO.....	3
1.	<u>Hipótesis del trabajo</u> .....	3
III.	<u>REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA</u> .....	4
A.	TURISMO.....	4
B.	DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO.....	4
C.	DIAGNÓSTICO.....	4
1.	<u>Concepto</u> .....	4
2.	<u>Importancia</u> .....	5
3.	<u>Diagnóstico estratégico de una empresa turística</u> .....	5
D.	PRODUCTO TURÍSTICO.....	8
1.	Producto.....	8
2.	Producto turístico.....	8
a.	Ciclo de vida de los productos .....	8
1).	Introducción.....	8
2).	Crecimiento.....	8
3).	Madurez.....	9

4).	Declive.....	9
a.	División de productos turísticos.....	9
1).	Productos turísticos empresariales.....	9
2).	Productos turísticos motivacionales.....	9
3).	Productos turísticos integrales.....	10
E.	GESTION POR PROCESOS.....	10
1.	<u>La gestión por procesos</u> .....	10
2.	<u>Procesos y herramientas de operación</u> .....	11
a.	Proceso.....	17
b.	Proceso relevante.....	12
c.	Proceso clave.....	12
d.	Subprocesos.....	12
e.	Sistema.....	12
e.	Procedimiento.....	13
g.	Actividad.....	13
h.	Proyecto.....	13
i.	Indicador.....	13
1).	Los inputs.....	13
a).	Los inputs tecnológicos.....	13
b).	Los recursos físicos.....	14
i.	El sistema.....	14
ii.	La organización.....	14
b)	Los inputs de equipos humanos.....	14
i.	La actitud.....	14
ii.	La función de cada miembro del equipo.....	14
iii.	El itinerario.....	15
2)	Tipos de procesos.....	15
a).	Los estratégicos.....	15
b).	Los de soporte.....	15
c).	Los operativos.....	16
F.	GUIA DE BUENAS PRÁCTICAS.....	18

IV.	<u>MATERIALES Y METODOS</u> .....	20
A.	<u>CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR</u> .....	22
1.	<u>Localización</u> .....	20
2.	<u>Ubicación geográfica</u> .....	20
3.	<u>Limites</u> .....	20
4.	<u>Características climáticas</u> .....	20
a.	Temperatura.....	20
b.	Precipitación anual.....	21
c.	Clima.....	21
d.	Humedad relativa.....	21
5.	<u>Clasificación ecológica</u> .....	21
a.	Bosque tropical lluvioso.....	21
B.	<u>MATERIALES Y EQUIPOS</u> .....	21
1.	Materiales.....	21
2.	Equipos.....	22
C.	<u>METODOLOGÍA</u> .....	22
1.	<u>Analizar la condición actual del lodge “Napó Wildlife Center”, en los ámbitos ambiental, socio cultural y económico</u> .....	22
2.	<u>Diseñar e implementar las estrategias de buenas prácticas del turismo sostenible</u> .....	23
a.	Identificación de nudos críticos.....	23
1).	Priorización de nudos críticos.....	23
a).	Definición de variables.....	24
i.	Dificultad.....	24
ii.	Impacto.....	24
iii.	Duración.....	24
b).	Criterio de valoración.....	24
i.	Dificultad.....	25
ii.	Impacto.....	25
iii.	Duración.....	25
2).	Definición de estrategias.....	26
b.	Factores claves de éxito.....	26

3.	<u>Evaluar la calidad del producto turístico en función de las buenas prácticas del turismo sostenible implementadas.</u> .....	26
V.	<u>RESULTADOS</u> .....	28
A.	SITUACIÓN ACTUAL DEL LODGE NAPO WILDLIFE CENTER, EN LOS ÁMBITOS AMBIENTAL, SOCIO CULTURAL Y ECONÓMICO.....	28
1.	<u>Diagnóstico</u> .....	28
a.	Ámbito espacial territorial.....	28
1).	División Política.....	28
2).	Límites.....	28
3).	Vialidad y flujo de transporte.....	28
a).	Vías de acceso.....	28
i.	Vía área.....	28
ii.	Vía terrestre.....	29
iii.	Vía fluvial.....	29
4)	Flujo de Transporte.....	30
b.	Ámbito Socio cultural.....	30
1).	Historia del Napo Wildlife Center.....	30
2).	Etnicidad.....	34
3).	Migración.....	34
4).	Nivel de instrucción.....	35
5).	Profesión u ocupación.....	35
6).	Servicios básicos disponibles.....	35
a).	Agua.....	35
b).	Energía eléctrica.....	35
c).	Saneamiento.....	35
d).	Recolección y tratamiento de desechos.....	35
7).	Vivienda.....	36
8).	Salud.....	36
a).	Enfermedades comunes.....	36
9).	Educación.....	36

a).	Medios de transporte.....	37
9).	Educación.....	37
10).	Medios de transporte.....	37
11).	Comunicación.....	37
12).	Servicios sanitarios.....	37
13).	Combustibles utilizados.....	37
14).	Abastecimiento de productos.....	37
c.	Ámbito ecológico territorial.....	38
1).	Condiciones ambientales de La zona.....	38
a).	Clima.....	38
b).	Temperatura.....	38
c).	Precipitación.....	38
d).	Humedad relativa.....	38
2).	Clasificación ecológica.....	38
a).	Bosque inundable de palmas de tierras bajas.....	39
b).	Bosque siempre - verde de tierras bajas (colinado).....	39
c).	Bosque siempre-verde de tierras bajas (planicie no inundada).....	39
d).	Bosque siempre verde de tierras bajas inundable por aguas blancas....	40
3).	Altitud.....	40
4).	Paisaje.....	40
5).	Descripción general y fauna existente en la comunidad.....	40
a).	Flora.....	40
b).	Fauna.....	41
6).	Hidrología.....	44
7).	Problemas ambientales y sociales.....	44
8).	Programas de educación ambiental.....	45
d.	Ámbito económico productivo.....	45
1).	Actividades económicas.....	45
2).	Desarrollo actual del turismo en la zona.....	46
a).	Servicios.....	47
b).	Infraestructura comunitaria.....	47
3).	Participación e interés de la población en el desarrollo turístico.....	47

e.	Ámbito político administrativo.....	48
1).	Asociatividad.....	48
2).	Relaciones con los colindantes.....	49
3).	Instituciones que trabajan en la zona.....	50
2.	<u>Diagnóstico Situacional del Lodge Napo Wildlife Center</u> .....	53
a.	Diagnóstico general.....	53
1).	Leyes y reglamentos.....	53
2).	Promoción y comercialización.....	53
b.	Diagnóstico de la planta turística.....	54
1).	Directiva.....	54
a).	Administración.....	54
2).	Operativas.....	54
a).	Alojamiento.....	54
i.	Habitaciones.....	54
ii.	Precios.....	55
iii.	Equipamiento.....	56
b).	Alimentación.....	57
i.	Restaurante/Cocina.....	57
c).	Guianza.....	58
d).	Áreas complementarias.....	58
i.	Lavandería.....	58
ii.	Área de lectura.....	59
c.	Diagnóstico por áreas.....	59
1).	Administración.....	59
a).	Personal.....	59
b).	Segmento de mercado al que atiende.....	60
c).	Estrategias de gestión utilizadas.....	60
2).	Descripción de las áreas operativas del lodge.....	61
d.	Matriz CPES del Lodge NWC.....	61
e.	<u>Análisis FODA del lodge Napo Wildlife Center</u> .....	62
3.	<u>Aplicación del Norma Técnica de buenas prácticas de turismo sostenible de Rainforest Alliance (MASTER)</u> .....	64

a.	Resumen de resultados.....	65
B.	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE.....	69
1.	<u>Identificación y priorización de nudos críticos</u> .....	69
a.	Ámbito ambiental.....	70
b.	Ámbito socio cultural.....	74
c.	Ámbito empresarial.....	76
2.	Implementación de estrategias de intervención priorizadas.....	81
a.	Ámbito ambiental.....	82
b.	Ámbito socio – cultural.....	87
c.	Ámbito empresarial.....	89
3.	<u>Identificación de factores claves de éxito y definición de estrategias</u> ...	95
4.	<u>Estrategias complementarias</u> .....	97
C.	EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO TURISMO EN FUNCIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE IMPLEMENTADAS .....	103
1.	Matrices de evaluación comparadas –antigua herramienta (AH).....	105
2.	Matrices de evaluación comparadas –nueva herramienta (NH).....	107
VI.	<u>CONCLUSIONES</u> .....	111
VII.	<u>RECOMENDACIONES</u> .....	113
VIII.	<u>RESUMEN</u> .....	114
IX.	<u>SUMMARY</u> .....	115
X.	<u>BIBLIOGRAFÍA</u> .....	116
XI.	<u>ANEXOS</u> .....	118

## LISTA DE CUADROS

	<b>NOMBRE</b>	<b>PÁG.</b>
<b>Cuadro N° 1:</b>	Tabla de valores para la priorización de nudos críticos.....	23
<b>Cuadro N° 2:</b>	Instituciones que trabajan en el lodge.....	50
<b>Cuadro N° 3:</b>	Equipamiento Administración.....	54
<b>Cuadro N° 4:</b>	Precios de habitaciones.....	55
<b>Cuadro N° 5:</b>	Equipamiento de suite.....	56
<b>Cuadro N° 6:</b>	Equipamiento de cabaña.....	56
<b>Cuadro N° 7:</b>	Equipamiento Restaurante – Cocina .....	57
<b>Cuadro N° 8:</b>	Equipamiento de lavandería.....	58
<b>Cuadro N° 9:</b>	Equipamiento del área de lectura.....	59
<b>Cuadro N° 10:</b>	Personal del lodge.....	59
<b>Cuadro N° 11:</b>	Áreas operativas del lodge.....	61
<b>Cuadro N° 12:</b>	Análisis CPES del Lodge Napo Wildlife Center.....	61
<b>Cuadro N° 13:</b>	Análisis FODA del lodge Napo Wildlife (Medio interno).....	63
<b>Cuadro N° 14:</b>	Análisis FODA del lodge Napo Wildlife (Medio externo).....	64
<b>Cuadro N° 15:</b>	Cuadro resumen verificación inicial.....	65
<b>Cuadro N° 16:</b>	Cuadro resumen verificación inicial adaptada a la herramienta 2010.....	67
<b>Cuadro N° 17:</b>	Nudos críticos ámbito ambiental.....	70
<b>Cuadro N° 18:</b>	Nudos críticos ámbito socio cultural.....	74
<b>Cuadro N° 19:</b>	Nudos críticos ámbito empresarial.....	76
<b>Cuadro N° 20:</b>	Estrategias ámbito ambiental.....	82
<b>Cuadro N° 21:</b>	Estrategias ámbito socio cultural.....	87
<b>Cuadro N° 22:</b>	Estrategias ámbito empresarial.....	89
<b>Cuadro N° 23:</b>	Factores claves de éxito .....	95

<b>Cuadro N° 24:</b>	Estrategias complementarias.....	97
<b>Cuadro N° 25:</b>	Matriz de evaluación año 2008 (AH).....	105
<b>Cuadro N° 26:</b>	Matriz de evaluación año 2008 (AH).....	105
<b>Cuadro N° 27:</b>	Matriz de evaluación año 2008 (NH).....	107
<b>Cuadro N° 28:</b>	Matriz de evaluación año 2008 (NH).....	107

**LISTA DE GRÁFICOS**

**Gráfico N° 1:** Distribución de habitaciones..... 55  
**Gráfico N° 2:** Gráfico de desempeño comparativo entre la primera y tercera verificación..109

## LISTA DE ANEXOS

	<b>NOMBRE</b>	<b>PÁG.</b>
<b>Anexo N° 1:</b>	Manual de funciones NWC.....	118
<b>Anexo N° 2:</b>	Fotografías de dispositivos para reducir el consumo de agua.....	132
<b>Anexo N° 3:</b>	Fotografías eliminación de bebederos artificiales del lodge.....	133
<b>Anexo N° 4:</b>	Fotografías uso de papel reciclado.....	134
<b>Anexo N° 5:</b>	Fotografías separación de desechos.....	135
<b>Anexo N° 6:</b>	Fotografías sistema de tratamiento de aguas.....	136
<b>Anexo N° 7:</b>	Fotografías usos de lacas.....	137
<b>Anexo N° 8:</b>	Fotografías implementación de dispensadores baños.....	138
<b>Anexo N° 9:</b>	Fotografía registro de asistentes capacitación.....	139
<b>Anexo N° 10:</b>	Fotografías mapa de instalaciones.....	140
<b>Anexo N° 11:</b>	Mapas de evacuación NWC.....	141
<b>Anexo N° 12:</b>	Ficha relación comercial NWC- comunidad.....	142
<b>Anexo N° 13:</b>	Fotografías decoración artesanías.....	143
<b>Anexo N° 14:</b>	Material promocional NWC.....	144
<b>Anexo N° 15:</b>	Fotografías capacitación personal de adquisiciones.....	145
<b>Anexo N° 16:</b>	Fotografías material promocional en dos idiomas – intermediarios...	146
<b>Anexo N° 17:</b>	Fotografías de accesos para personas con capacidades especiales.....	147
<b>Anexo N° 18:</b>	Señalización emergencias.....	148
<b>Anexo N° 19:</b>	Fotografías etiquetas de bodegas.....	149
<b>Anexo N° 20:</b>	Fotografías impermeabilización de bodegas.....	150
<b>Anexo N° 21:</b>	Fotografías disposición final desechos.....	151
<b>Anexo N° 22:</b>	Criterios para selección de proveedores sostenibles.....	152
<b>Anexo N° 23:</b>	Plan de capacitación NWC.....	154
<b>Anexo N° 24:</b>	Ficha de evaluación y selección de personal.....	178
<b>Anexo N° 25:</b>	Manual de inducción NWC.....	181
<b>Anexo N° 26:</b>	Programa de incentivos NWC.....	185
<b>Anexo N° 27:</b>	Plan de ahorro de agua NWC.....	188

<b>Anexo N° 28:</b>	Plan de ahorro de energía NWC.....	196
<b>Anexo N° 29:</b>	Plan de manejo de desechos sólidos NWC.....	202
<b>Anexo N° 30:</b>	Plan de Simulacros NWC.....	211
<b>Anexo N° 31:</b>	Plan de Salud e higiene NWC.....	217
<b>Anexo N° 32:</b>	Fotografías implementación de compostera.....	225

# **I. IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL LODGE NAPO WILDLIFE CENTER, COMUNIDAD AÑANGU, PARROQUIA ALEJANDRO LABAKA, CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA DE LA PROVINCIA DE ORELLANA (PROGRAMA RAINFOREST ALLIANCE)**

## **II. INTRODUCCIÓN**

Ecuador al ser un país rico tanto en recursos naturales como culturales y gracias a factores climáticos como geográficos, cuenta con una alta biodiversidad la que puede ser aprovechada para el fomento y la generación del turismo, el cual también se convierte en una fuente de ingresos buscando desarrollar la sostenibilidad en cada sitio donde se lo practique.

Al ser el turismo una actividad dinamizadora de la economía local, se hace necesario el conservar lugares de interés turístico, manteniéndolos en la mejor manera posible, y conservando sus atractivos tanto naturales como culturales.

En este sentido es importante desarrollar conciencia de un turismo responsable, aplicando correctamente los conocimientos sobre la conservación de los ambientes naturales en todo proyecto de desarrollo turístico, donde esté presente no solo la conservación del medio ambiente sino también el desarrollo económico y social de las regiones donde se realizan estas actividades.

En la actualidad el turismo en la amazonia ecuatoriana se ha incrementado de una manera rápida en parte se debe por la incursión petrolera a estas tierras, pero también la tendencia turística hacia sitios de naturaleza escondida, pura, misteriosa donde el confort se conjuga con el descanso.

Dentro de este esquema esta el lodge “Napó Wildlife Center” (NWC) al conocer el potencial con el que cuenta para desarrollar la actividad turística y por ser un destino turístico ya establecido, siempre está en busca de nuevas y mejores acciones que ayuden al fortalecimiento de dicha actividad, razón por la cual ésta operación turística comunitaria debe

ser enriquecida con la implementación de herramientas que le permitan generar mejores resultados en su trabajo.

La onda azul avanza en el campo turístico ganando poco a poco adeptos por sus resultados enriquecedores, procesos transparentes y garantía para el cliente de una experiencia inolvidable.

Las buenas prácticas de turismo sostenible del programa Rainforest Alliance (RA) son el primer paso que tiene que tomar una empresa que desea optar por la certificación turística, estas buenas prácticas son una herramienta que ayuda a las empresas privadas y proyectos comunitarios a vincularse a mejorar su gestión y por ende su calidad, con consejos prácticos, de fácil entendimiento y con un impacto muy grande en el desempeño de la empresa.

## **A. JUSTIFICACIÓN**

Los proyectos de Turismo Comunitario tienen gran acogida en la Amazonia dando como resultados experiencias fabulosas a los visitantes, donde se encuentra una fusión de naturaleza pura con cultura ancestral.

Instituciones como Rainforest Alliance apoyan este tipo de proyectos mediante la implementación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible que como resultado mejoran el nivel de servicio de estos proyectos y por ende los niveles de satisfacción de los visitantes. La conservación de sus recursos para las generaciones venideras y el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades.

Un análisis profundo a todo lo que representa el Napo Wildlife Center (NWC) desde su organización, operación y nivel de satisfacción del cliente, arrojan un resultado satisfactorio del lodge y su gestión sin embargo existen varios problemas y deficiencias, en cada uno de los ámbitos que posee la norma técnica de RA. Por ello se hace necesario la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en el NWC que permita solucionar estas falencias dando un uso adecuado a los recursos, la conservación de los mismos, facilitando procesos y el uso apropiado de herramientas para elevar su nivel de gestión y de esta manera alcanzar el desarrollo turístico esperado.

## **B. OBJETIVOS**

### **1. Objetivo general**

Implementar buenas prácticas de turismo sostenible en el Lodge Napo Wildlife Center, comunidad Añangu, parroquia Alejandro Labaka, cantón Francisco de Orellana de la provincia de Orellana (Programa Rainforest Alliance).

### **2. Objetivos específicos**

- Analizar la condición actual del Lodge “Napo Wildlife Center”, en los ámbitos ambiental, socio cultural y económico.
- Diseñar e implementar las estrategias de Buenas Prácticas del Turismo Sostenible.
- Evaluar la calidad del producto turístico en función de las Buenas Prácticas del Turismo Sostenible implementadas.

## **C. HIPÓTESIS**

### **1. Hipótesis de trabajo**

La implementación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en el Lodge “Napo Wildlife Center” parroquia Alejandro Labaka, cantón Francisco de Orellana de la provincia de Orellana permite mejorar la oferta turística, proporcionando servicios de calidad para satisfacer las necesidades de los turistas nacionales e internacionales que visitan el lugar, a la vez que promueve la conservación del patrimonio natural y cultural del lodge.

### **III. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

#### **A. TURISMO**

Según la OMT (Organización Mundial del Turismo, 2002) turismo es “El conjunto de actividades de producción y consumo a las que dan lugar determinados desplazamientos seguidos de al menos una noche pasada fuera del domicilio habitual siendo el motivo del viaje el recreo, los negocios, la salud, o la participación en una reunión profesional, deportiva o religiosa”

#### **B. DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO**

LOZADA, A. 2006 dice: Es el proceso que permite identificar y explicar los problemas que afectan a una población de una realidad social que se requiere intervenir en un momento determinado, con la participación de los ciudadanos y las comunidades. El objetivo del diagnóstico participativo es obtener información acerca de los problemas, necesidades, recursos y oportunidades de desarrollo en las comunidades.

#### **C. DIAGNÓSTICO**

##### **1. Concepto**

ASTORGA, 1994 argumenta que : “La palabra diagnóstico se usa desde hace mucho tiempo en el campo de la medicina; todo el proceso, desde la observación del aspecto físico del paciente, los síntomas o malestares que sufren, diferentes tipos de análisis, hasta la conclusión a la que llega el médico se llama diagnóstico”.

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

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

## 2. **Importancia**

ASTORGA, 1994 argumenta que: el diagnóstico, sienta las bases para determinar y asignar prioridades a los problemas, a las cuestiones debatibles decisivas y a las oportunidades que se ofrezcan.

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

## 3. **Diagnóstico estratégico de una empresa turística**

ASTORGA, 1994 argumenta que las características principales de un diagnóstico estratégico para una empresa turística son:

- El diagnóstico estratégico se desarrolla en todas las áreas de la empresa turística, empezando siempre de abajo hacia arriba.
- Podrán aplicarse soluciones a problemas detectados en el diagnóstico, siempre y cuando las decisiones estén en correspondencia con las facultades que tiene el directivo.
- Al elaborar de modo gradual, el cuadro completo de la situación de la empresa turística, el diagnóstico estratégico promueve el conocimiento de la necesidad de cambios, e indica, de manera más concreta, los tipos de modificaciones que se necesitarán.

- En el proceso de diagnóstico estratégico debe organizarse bien el acopio y análisis de los datos, logrando una activa participación de los miembros de la empresa turística, de forma que se logre promover en ellos la sensación de ser las personas a quienes atañe el problema, lo que prepara mejor a los dirigentes y empleados para los cambios necesarios.
- El propio hecho de que exista interacción con el personal, desarrollando encuestas y formulando preguntas, pone en marcha el proceso de cambio. En ocasiones, no es necesario decir lo que hay que hacer, solo basta con que alguien haga una pregunta que entrañe la posibilidad de realizar el trabajo de otro modo, para que comience a generarse el proceso de cambio. Es por eso que, con frecuencia se oye decir a un empleado que no sabía que querían que hiciera el trabajo de esta manera, si me lo hubieran dicho, lo habría hecho.
- En principio, el diagnóstico estratégico no incluye la actividad destinada a resolver los problemas encontrados, pues esta actividad corresponde a otra fase de la investigación.
- Se hace imprescindible, en el proceso de diagnóstico estratégico, poner en práctica el principio de la evidencia, lo que impone al equipo que diagnostica, la necesidad de convencerse en la práctica de creer en lo que se dice, pero también comprobar lo que se dice.
- En el proceso de elaboración del diagnóstico estratégico, también es necesario que el equipo que desarrolla este trabajo, logre cuantificar los resultados de los temas que se estudian, de manera que pueda servir de patrón de comparación.
- Es también importante, que los resultados del diagnóstico estratégico elaborado, marquen la tendencia de los temas estudiados, así como la tendencia económica de la empresa turística.
- La capacidad potencial de los miembros de la empresa turística, para resolver los problemas, se incrementa en el proceso de elaboración del diagnóstico estratégico, con su activa participación, ya que sienten que están descubriendo la verdad y están aprendiendo a identificar los problemas.

- Es importante que durante el proceso de diagnóstico estratégico, se preparen bien, no solo el equipo que va a desempeñar esta tarea, sino todos los integrantes de la empresa, en las técnicas existentes para diagnosticar y en las características de la misma. Esta preparación de todos los participantes en el proceso de diagnóstico estratégico, permite que los resultados sean exitosos y se cumpla el objetivo.
- El grupo que realiza el diagnóstico estratégico, deberá estar a disposición del personal de la empresa que desee entrevistarse con ellos, sobre cualquier duda que tenga del proceso, siendo cuidadoso y aplicar la cultura de la escucha, sin cuestionamiento y enjuiciamiento sobre lo planteado, generando en los diálogos un ambiente de comodidad y de discreción, trasladando en todo momento, confianza en que el objetivo es, generar un cambio que favorezca a toda la empresa y que por lo tanto es importante conocer las principales deficiencias y como resolverlas.
- Durante el proceso de diagnóstico estratégico, es posible que se descubran problemas, de los cuales, la empresa turística no se sienta orgullosa y hubiese preferido que nunca se supiera esa dificultad, es por ello que se necesita mucho tacto por parte del grupo que desarrolla el diagnóstico, para evitar que se pueda producir una tendencia a ocultar deficiencias existentes.
- El diagnóstico estratégico debe ser capaz de detectar, no sólo todo lo que limita una actuación diferente y superior, sino además, en qué grado la limita. Esto debe permitir, a su vez, el establecimiento de prioridades, en la solución de los problemas detectados.
- En la realización del diagnóstico estratégico, no se debe limitar la aplicación de instrumentos y métodos complementarios y de ayuda.

## **D. PRODUCTO TURÍSTICO**

### **1. Producto**

Un producto es la mezcla de bienes y servicios físicos que buscan satisfacer las necesidades de los consumidores, además la calidad del producto debería determinarse a través de cómo ven los clientes el producto, desde una perspectiva comercial (COOPERACION INTERNACIONAL CIDA. 2009)

### **2. Producto Turístico**

Es el conjunto de componentes que satisfacen una experiencia de viaje que responde a las expectativas de un segmento del mercado. Ejemplos: vacaciones en el campo, tour en bote, La ruta del maíz, La ruta del queso (BLANCO M. 2008)

#### **a. Ciclo de vida de los productos.**

Son las etapas en la evolución de la vida de los productos, las fases que estos recorren en el transcurso de acuerdo a RICAURTE C. (2006) son:

##### **1) Introducción**

Corresponde al lanzamiento del producto, suele tener un desarrollo rápido que se da en función de las características del producto y del mercado.

##### **2) Crecimiento.**

Los demandantes aceptan el producto, se enteran de su existencia y lo consumen, las ventas tienen un rápido ascenso.

### 3) **Madurez**

Se estabilizan las ventas, por tanto se mantiene la participación en el mercado, el cumplimiento de los niveles de venta se consigue por reposición de clientes antes que por el ingreso de nuevos, se acerca la saturación del mercado.

### 4) **Declive.**

El producto envejece, por tanto empieza a desaparecer, las ventas descienden al igual que la participación o cuota de mercado, por tanto la empresa se ve abocada a:

- Desaparición del producto
- Aparición de un mercado residual
- Relanzamiento del producto, creación de un nuevo ciclo de vida del producto.

#### a. **División de productos turísticos**

Grupo MG (2010) clasifica de la siguiente manera:

##### 1) **Productos turísticos empresariales**

Propio de las actividades turísticas (alojamiento en la Posadas excursión de pesca, etc.) que corresponde a un emprendimiento individual, decidido desde el sector de la oferta (empresa).

##### 2) **Productos turísticos motivacionales**

Responden a las razones que llevan a los turistas a desplazarse hacia un destino.

### 3) **Productos turísticos integrales**

Este grupo es el resultado de los dos anteriores más los componentes que aportan los habitantes y actividades del destino.

## **E. GESTION POR PROCESOS**

### 1. **La gestión por procesos**

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

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

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

El enfoque por proceso se fundamenta en:

- La estructuración de la organización sobre la base de procesos orientados a clientes
- El cambio de la estructura organizativa de jerárquica a plana
- Los departamentos funcionales pierden su razón de ser y existen grupos multidisciplinarios trabajando sobre el proceso
- Los directivos dejan de actuar como supervisores y se comportan como aportadores.
- Los empleados se concentran más en las necesidades de sus clientes y menos en los estándares establecidos por su jefe.
- Utilización de tecnología para eliminar actividades que no añadan valor.
- Las ventajas de este enfoque son las siguientes:
- Alinea los objetivos de la organización con las expectativas y necesidades de los clientes
- Muestra cómo se crea valor en la organización
- Señala cómo están estructurados los flujos de información y materiales
- Indica cómo realmente se realiza el trabajo y como se articulan las relaciones proveedor cliente entre funciones

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

Pérez – Fernández de Velasco (2001) argumenta que la orientación al cliente, o sea brindar el servicio para un determinado nivel de satisfacción de las necesidades y requerimientos de los clientes, representa el medidor fundamental de los resultados de las empresas de servicios, lo cual se obtiene con una eficiente gestión de aprovisionamiento y distribución oportuna, respondiendo a la planificación de proceso.

## **2. Procesos y herramientas de operación**

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

**a. Proceso**

Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos. (Pérez,-Fernández.2001)

**b. Proceso relevante**

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

**c. Proceso clave**

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

**d. Subprocesos**

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

**e. Sistema**

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

**f. Procedimiento**

Forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; qué debe hacerse y quién debe hacerlo; cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo; qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y cómo se debe controlar y registrar. (Ídem)

**g. Actividad**

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

**h. Proyecto**

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

**i. Indicador**

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

**1) Los inputs****a) Los inputs tecnológicos**

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

**b) Los recursos físicos**

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

**i. El sistema**

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

**ii. La organización**

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

**b) Los inputs de equipos humanos**

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

**i. La actitud**

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

**ii. La función de cada miembro del equipo**

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

### **iii. El itinerario**

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

## **2) Tipos de procesos**

A partir de la diferenciación que Miguel Angel Heras (2001) establece entre los tipos de procesos, se distinguen tres clases de procesos:

### **a) Los estratégicos**

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

### **b) Los de soporte**

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

### **c) Los operativos**

Son aquellos que afectan a los procesos secuenciales de la prestación en cada empresa, es decir, la visión en fases integrales de la presencia del cliente en el establecimiento. Por ejemplo: en un hotel, incluiría entre otros, la bienvenida, la asignación de la habitación, el control de cliente, las comidas, la animación, las convenciones, los traslados al exterior, las visitas y excursiones, los servicios de información, y el pago. En un parque temático: la recepción, el cobro, el traslado, el acompañamiento en los recorridos/atracciones, la comida y las bebidas, la animación, la compra de objetos y souvenir.

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

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

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

El análisis de los procesos permitirá:

- Reducir los costes internos innecesarios y los tiempos de demora.

- Mejorar la calidad y la percepción que tienen los clientes e incorporar, actividades adicionales de servicios para alcanzar la satisfacción plena.

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

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

- Mantener la mejora constante sobre la base de la supervisión y el control de cada proceso y de todo el conjunto, de acuerdo con la percepción de la calidad por parte de los clientes.  
(Ídem)

## **F. GUIA DE BUENAS PRÁCTICAS**

Rainforest Alliance (2005) argumenta que la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica, es un primer producto concreto de la alianza entre las organizaciones de Rainforest Alliance y Counterpart. A través de su trabajo en colaboración y coordinación, Rainforest Alliance y Counterpart International, han identificado un común denominador en las iniciativas de turismo comunitario en Latinoamérica: la necesidad de contar con una herramienta que facilitara la mejora de la gestión empresarial y la adopción de buenas prácticas sostenibles, a través de una metodología participativa y con enfoque regional.

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

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

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

Las organizaciones han empezado a constatar el beneficio que este material puede brindar a los emprendimientos turísticos comunitarios de Latinoamérica. Los resultados de las

validaciones llevadas a cabo con más de 40 iniciativas comunitarias de Ecuador, Perú, Bolivia, Nicaragua, El Salvador y Guatemala fueron alentadores. La retroalimentación recibida en estos talleres y el interés manifestado por los líderes comunitarios, son indicadores claros y confiables que respaldan el esfuerzo impreso en esta publicación.

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

## **IV. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **A. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR**

#### **1. Localización**

Napo Wildlife Center forma parte de la parroquia Alejandro Labaka, Cantón Francisco de Orellana que pertenece a la provincia amazónica de Orellana.

El territorio se ubica geográficamente en el margen sur del río Napo a 60 Km. al este de la ciudad Francisco de Orellana (El Coca).

#### **2. Ubicación geográfica**

- **Latitud:** S00°31'36"
- **Longitud:** W76°22'26"
- **Altitud:** 227msnm

#### **3. Límites**

- **Norte:** Río Napo
- **Sur:** Río Tiputini
- **Este:** Comuna Kichwa Sani Isla
- **Oeste:** Centro Kichwa Nueva Providencia

#### **4. Características climáticas**

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

El Napo Wild Center comparte las mismas características climáticas que el Parque Nacional Yasuni. Es una región del bosque húmedo tropical cuya temperatura anual promedio oscila entre los 23 y 26 °C.

**b. Precipitación anual**

Precipitación promedio anual de los 2000 a 4000 mm.

**c. Clima**

Según Fausto Cornejo (2011):

Durante el año, existe alternancia entre los meses de mayor pluviosidad que son mayo-junio-julio y octubre-noviembre; los de transición que son marzo-abril y agosto-septiembre; y los de estiaje que son diciembre, enero y febrero.

**d. Humedad relativa**

La humedad relativa supera el 70%.

**5. Clasificación ecológica**

Según Sierra (1999) la clasificación ecológica es:

- Bosque inundable de palmas de tierras bajas
- Bosque siempre-verde de tierras bajas (colinado)
- Bosque siempre-verde de tierras bajas (planicie no inundada)
- Bosque siempre-verde de tierras bajas inundable por aguas blancas

**B. MATERIALES**

**1. Materiales**

- Paquete de hojas de papel de impresión.
- Cartucho de impresora.
- Marcadores.

- Papelógrafos
- Libreta de apuntes.
- Esfero.
- Lápiz.
- Cinta adhesiva

## 2. **Equipos**

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

## C. **METODOLOGÍA**

Para la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en el lodge “Napo Wildlife Center”, se siguió la siguiente metodología de trabajo.

### 1. **Analizar la condición actual del lodge “Napo Wildlife Center”, en los ámbitos ambiental, socio cultural y económico**

Para cumplir con este objetivo se realizó el análisis de información secundaria existente en el lodge “Napo Wildlife Center” mediante la herramienta diseñada por Rainforest Alliance en el año 2008, en los siguientes ámbitos:

- Ambiental
- Socio cultural
- Económico

Esta información fue complementada con datos obtenidos en salidas de campo tanto a la comunidad, escuela, centro de interpretación y lodge “Napo Wild Center” registrando registros, fotografías y videos de los lugares antes mencionados.

Finalmente se completó el diagnóstico al elaborar las matrices FODA y CEPS del lodge.

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

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

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

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

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

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

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

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

## **a) Definición de variables**

### **i. Dificultad**

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

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

### **ii. Impacto**

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

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

### **iii. Duración**

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

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

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

**i. Dificultad**

- Para 1 corresponde el criterio bajo, ya que la acción implementada es considerada de fácil solución y se necesitan pocos recursos económicos (1 a 50 dólares).
- Para 2 corresponde el criterio medio, ya que para la acción implementada se necesitan conocimientos técnicos y se utilizan recursos económicos que van de 51 a 150 dólares.
- Para 3 corresponde el criterio alto, ya que para la acción implementada se necesitan, conocimientos técnicos especializados y mayores recursos económicos (superior a 150 dólares).

**ii. Impacto**

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

**iii. Duración**

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

- Para 3 corresponde el criterio a largo plazo, ya que la acción requiere mas de un año para su implementación.

## **2) Definición de estrategias**

Una vez priorizados los nudos críticos, se definieron las estrategias a ser implementadas, considerando aquellas que están en el rango de calificación de 5 a 7 puntos según sea el criterio del evaluador, considerando además las siguientes condiciones: acciones que tengan una dificultad baja o media, que generen un impacto positivo medio o alto y una duración de implementación a corto y mediano plazo.

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

### **b. Factores claves de éxito**

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

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

Concluida la implementación de las estrategias se realizó un monitoreo general por cada área administrativa y de operación, para determinar su estado actual, y finalmente se realizó una evaluación de la implementación del proceso para valorar el nivel de impacto que ha tenido en el lodge. La evaluación se realizó mediante la aplicación de la herramienta de verificación de la gestión sostenible de emprendimientos de turismo comunitario, propuesta por Rainforest Alliance. Al tener dos tipos de herramientas se realizó un análisis comparativo de

herramientas para valorar el nivel de impacto de cada herramienta en la condición actual del lodge NWC.

## **V. RESULTADOS**

### **A. SITUACIÓN ACTUAL DEL LODGE NAPO WILDLIFE CENTER, EN LOS ÁMBITOS AMBIENTAL, SOCIO CULTURAL Y ECONÓMICO**

#### **4. Diagnóstico situacional de la comunidad Añangu**

##### **b.     Ámbito espacial territorial**

##### **1)     División Política**

- **Región:** Amazónica
- **Provincia:** Orellana
- **Cantón:** Francisco de Orellana
- **Parroquia:** Alejandro Labaka
- **Comunidad:** Añangu

##### **2)     Límites**

- **Norte:** Río Napo
- **Sur:** Río Tiputini
- **Este:** Comuna Kichwa Sani Isla
- **Oeste:** Centro Kichwa Nueva Providencia

##### **3)     Vialidad y flujo de transporte**

##### **a)     Vías de acceso**

##### **i.     Vía área**

Se puede acceder al Coca desde el aeropuerto “Internacional Mariscal Sucre” de Quito hasta el aeropuerto “Francisco de Orellana” en vuelo que dura aproximadamente 35 minutos. En la

actualidad, existen tres compañías áreas que ofrecen la ruta doméstica Quito-Coca-Quito de lunes a domingo. Estas aerolíneas son TAME, Icaro y VIP que tienen una frecuencia diaria de por lo menos dos vuelos, uno en la mañana y otro en la tarde.

## **ii. Vía terrestre**

Hay varias compañías privadas de transporte: Transportes Occidentales, Baños, Transportes Loja, que ofrecen sus servicios diarios de lunes a domingo desde Quito hacia El Coca. El viaje tiene un tiempo de duración de 8 a 12 horas, y se lo puede hacer durante la noche o el día.

Una vez en el Coca, los turistas son trasladados desde el aeropuerto, el terminal terrestre o lugar de hospedaje, en taxi o bus (dependiendo del número de pax) hasta el puerto de transferencia del hotel La Misión. Este traslado toma alrededor de 5 minutos.

## **iii. Vía fluvial**

En el puerto, los pasajeros se embarcan en canoas equipadas con motores fuera de borda de cuatro tiempos, techo, asientos cómodos, chalecos salvavidas, botiquín de primeros auxilios. El viaje por el Napo, río de aguas blancas, se extiende por aproximadamente dos horas y media hasta llegar a la boca del río de aguas negras llamado Añanguyacu. Durante el recorrido se ofrece a los turistas bocadillos y bebidas. La frecuencia de viajes por canoa es al menos de tres veces a la semana, aunque depende mucho del ingreso de turistas.

Una vez que se llega al puerto-bodega Añanguyacu, se realiza una transferencia a embarcaciones de madera (canoas o quillas) pequeñas que son operadas con remos por la gente de la comunidad.

Estas quillas llevan a los turistas hacia la laguna de Añangucocha donde está ubicada la hostería y el tiempo de recorrido tarda entre una hora y media y dos horas.

Se puede, además, acceder al hotel caminando desde el sector noroccidental de la comuna por un sendero cuya longitud alcanza los 5 Km. y cruza el bosque hasta llegar a la laguna de Añangucocha. Esta caminata toma aproximadamente dos horas y se requiere frecuentemente usar botas de caucho por las condiciones del terreno. Una vez que se llega a la orilla norte de la laguna, es necesario utilizar quillas para atravesar el cuerpo de agua, ya que la hostería esta ubicada en el sector sur

Cabe reiterar que una vez que el turista llega a El Coca, es atendido por el personal de la hostería y guías naturalistas calificados que proporcionan toda la asistencia e información necesaria.

#### **4) Flujo de Transporte**

El flujo de transporte en NCW es continuo ya que la operación se da toda la semana sea para los transfer de los turistas o para logística.

### **c. Ámbito Socio cultural**

#### **1) Historia del Napo Wildlife Center**

La Comunidad Kichwa “Añangu” tiene su propia historia, la misma que ha ido evolucionando a través del tiempo. En una visión retrospectiva se encuentra que es una comunidad ancestral, proveniente de la etnia Kichwa Amazónica.

En el año 1978, seis familias kichwas provenientes del Tena (Napo) realizaron un recorrido por el bajo Napo en busca de un territorio que les permita formar un nuevo asentamiento humano y crear una comuna, debido a que en la zona en que vivían las tierras empezaban a disminuir como consecuencia del crecimiento de la población, en tal virtud, requerían de nuevas tierras que les permita ampliar su territorio, formando parte de la naturaleza, a la cual hay que conservar y proteger.

Para el año 1980 habían elaborado una propuesta para la creación de una comuna, la misma que es presentada en el Congreso de la Unión de Nacionalidades Amazónicas del Ecuador, UNAE, realizado en la comuna “San José del Coca”, sin que sea aceptada, logrando únicamente la conformación de una directiva integrada por cuatro personas: presidente José Andy; secretario Bartolomé Calapucha, tesorero David Andy y vocal Silvio Yumbo. La directiva nominada es reconocida y recibe el apoyo de las comunidades presentes.

Otro de los problemas que debieron afrontar en el mismo año es la presencia de militares, quienes habían escogido el lugar en el que estaba asentada la comuna para realizar las prácticas de supervivencia militar, obligándoles a trasladarse hasta la Bocana de Amaye, teniendo serios enfrentamientos, sin llegar a ningún acuerdo. La presencia de los militares creó serios problemas como: robo de los alimentos de sus casas, disparos, explosivos que ponían en peligro la vida de las personas de la comuna. Pusieron muchas denuncias en contra de los militares, sin conseguir resolver el conflicto.

En los años 1981 y 1982 debido a las amenazas de la fuerza pública que se torna muy fuerte, Sacha Pacha cede a la comunidad de El Piche, 6910 hectáreas y pide apoyo a las comunidades de Pompeya, e Itaya, para evitar ser desalojados, recibiendo el apoyo correspondiente.

En el año de 1982, la directiva nominada en el Congreso de la UNAE, se reúne en la comuna Puka Chieta, perteneciente al cantón Misahuallí, provincia del Pastaza, y forman la pre asociación, denominada “Sacha Pacha”

En el año 1984, 60 familias pertenecientes a la pre asociación “Sacha Pacha” toman posesión de las tierras deshabitadas por seres humanos, radicándose en el sector de Puka Peña. Como consecuencia de los problemas surgidos con sus vecinos y por ser un territorio pantanoso, este primer asentamiento se traslada hasta las riveras de la quebrada Amarun Yacu. Habían transcurrido seis meses de vivir en este lugar, y al no disponer de servicios de salud, educación y transporte, 40 socios deciden retornar, quedando únicamente 20 socios en el lugar. En 1987, debido a la erupción del volcán Reventador, 12 socios abandonan el lugar, permaneciendo 8 socios.

Por los conflictos presentados, encontrándose radicados y en posesión de sus tierras, comienzan a fortalecer la organización para defender su territorio, constituyéndose como familias fundadoras de la comuna las siguientes: Jorge Rivadeneira y su esposa, Silverio Yumbo y su esposa, Arsenio Grefa y su esposa, Giovanni Rivadeneira y su esposa, Sixto Rivadeneira y su esposa. Después de un año, se radican otras familias, hasta integrar una comuna de 52 socios reconocidos legalmente.

En el año 1986 gana el conflicto de la tenencia de la tierra a los patronos (colonos). En este año la comuna cambia su nombre de “Sacha Pacha” a “Centro Kichwa Añangu”.

Durante los años de 1987 a 1990, el centro no tiene una estructura organizativa. En el año 1993 los jóvenes del centro Kichwa “Añangu” deciden sacar la personería jurídica, logrando este objetivo en el año 1994, lo que les permitió designar al primer presidente reconocido legalmente, nombramiento que recae en Roberto Grefa.

Desde 1994 hasta el 2001 se denomina como Centro Kichwa “Añangu”. En el año 2007 solicitan una reforma al estatuto para cambiar su nombre de Centro Kichwa “Añangu” por comunidad Kichwa “Añangu”, la misma que es aceptada. Esta reforma obedece a la necesidad de obtener la personería jurídica que le permita manejar el proyecto eco turístico del lodge Napo Wildlife Center.

En el año 2000, Sixto Rivadeneira, en calidad de presidente, firma el convenio con el Ministerio del Ambiente por 11.500 hectáreas, para el uso y manejo de los recursos naturales.

En el año 2003 por decisión de la Comuna “Añangu”, se comienza a trabajar en un nuevo plan de manejo del territorio para las 6 comunidades: Pompeya, Indillama, Providencia, Sani Isla, San Roque y Añangu”, el mismo que estuvo a cargo de Geovanny Rivadeneira. La comunidad decidió sacar una línea recta norte sur hasta el río Tiputini, recibiendo el apoyo del FEPP, WCS, Eco Ecuador. Añangu presenta su plan de manejo del territorio al Ministerio del Ambiente, el cual es aprobado y se firma el convenio concediéndole el Ministerio la conservación del ambiente y ecosistema de 21.400 hectáreas del territorio.

Este convenio les permite arreglar definitivamente el conflicto con los militares en el 2006, puesto que por ser un territorio de áreas protegidas les impide a los militares realizar sus prácticas en el mismo, recibiendo el apoyo de la Alcaldesa del Cantón Orellana, Anita Rivas, siendo Presidente Miguel Andy y el Asesor Geovanny Rivadeneira.

La comunidad en busca de una solución a sus problemas, encontró que el eco turismo era una herramienta valiosa que les permitiría alcanzar su desarrollo así como superar los problemas por el año 1998 ocho socios deciden trabajar en la construcción de cabañas para un centro turístico, lo cual es apoyado en un primer momento por la comunidad. En el camino se presentan demasiados problemas internos entre los socios, debido a intereses personales. Una persona extranjera comienza a trabajar en un proyecto turístico, paga a los socios de la comunidad por su trabajo, dividiéndoles y enfrentándoles. La mayoría de socios de la comunidad se ponen en contra del proyecto inicial que es llevado adelante por la comunidad, y se pasan a trabajar en este nuevo proyecto dado que éste era remunerado.

La mayoría de socios de la comunidad creían que era una locura que sus compañeros construyeran las cabañas, pero los socios que iniciaron la construcción y a quienes llamaban “Los Ocho Gallos”(por pertenecer a un equipo de fútbol: Roberto Grefa, Miguel Andy, Silverio Yumbo, Melitón Yumbo, Abel Yumbo, Mariano Grefa, Javier Simbaña y Jiovanny Rivadeneira), no escatimaron esfuerzo alguno para llevar adelante su idea, realizando las gestiones necesarias hasta lograr el desalojo de quién había ingresado a construir el proyecto turístico en el territorio que no le pertenecía ya que es un territorio ancestral.

En el año 2000 se consigue un proyecto de turismo sostenible, auspiciado por Peter English. En el año 2001 firman un convenio con la Fundación Eco Ecuador, suscribiendo este convenio Jorge Rivadeneira en su calidad de Presidente. El convenio reza que la administración del lodge estaría a cargo de la Fundación por un lapso de 20 años.

Del 2000 al 2003 la comunidad supera todos los conflictos internos y participa en su conjunto en la construcción de las cabañas, puesto que de acuerdo al convenio suscrito debía la comunidad construir las cabañas y después de un tiempo pasarían a ser propiedad de ésta.

Del 2003 al 2006 la Fundación Eco Tur administra el lodge Napo Wildlife Center, pero su administración es cuestionada por mal manejo de fondos, resolviendo la comunidad dar por terminado el convenio en forma unilateral, pasando a ser administrado por la propia comunidad. Durante el año 2006 y 2007 la comunidad entra en conflictos legales para recuperar el manejo de lodge, logrando en junio del 2007 que pase a sus manos el 100% de la administración.

Es importante señalar que en estos dos últimos años, la comunidad ha demostrado interés en el manejo del lodge, los socios se encuentran en un proceso de capacitación continua, para lograr un alto rendimiento y eficiencia y calidad en el servicio que presta.

Para finalizar se debe señalar que los socios que han dirigido la comunidad desde 1978 hasta la fecha son los siguientes: Sixto Rivadeneira, Silverio Yumbo, Carlos Cerda, Arsenio Grefa, Jorge Rivadeneira, Miguel Andy, Marta Tapuy, Bolívar Cerda, Roberto Grefa, Mariano Simbaña, Mariano Grefa, Hugo Mamallacta, Javier Simbaña, Jiovanny Rivadeneira y David Grefa. Para el periodo 2009-2011 ha sido designado como presidente de la comunidad a Melitón Mamallacta.

## **2) Etnicidad**

La comunidad Kichwa Añangu pertenece al pueblo Kichwa del oriente amazónico reconocido así por el estado ecuatoriano y las diversas organizaciones a las cuales pertenecen.

## **3) Migración**

Por medio de información de campo se pudo conocer que miembros de la comunidad principalmente jefes de familia han migrado hacia las principales urbes como lo son Coca y Tena en busca de mejores salarios y trabajos diferentes al turismo, así mismo jóvenes han migrado para obtener un avanzado nivel de estudio.

#### **4) Nivel de instrucción**

La mayoría de personas han cursado o están cursando el nivel primario y secundario. Pocas son las personas que tienen título universitario o superior, esto se debe principalmente a la búsqueda de trabajo tempranamente y a la escasez de recursos.

#### **5) Profesión u ocupación**

Mayormente se dedican a la actividad turística en el lodge trabajando como meseros, camareras, guías, personal de mantenimiento, motoristas, mecánicos, carpinteros, entre otros.

Como segunda actividad importante tienen la agricultura, ya que cada familia posee chacras cuyos productos lo utilizan para su consumo diario y para la actividad turística.

#### **6) Servicios básicos disponibles**

##### **a) Agua**

Agua de pozo purificada en el centro comunal. Los comuneros que viven en las orillas del río utilizan como fuente de aprovisionamiento de agua, el río Napo.

##### **b) Energía eléctrica**

Luz eléctrica a través de paneles solares y generadores eficientes.

##### **c) Saneamiento**

Cuentan con pozo séptico.

##### **d) Recolección y tratamiento de desechos**

La basura no se separa de ninguna manera, se recolecta en fundas plásticas que son llevadas hacia el centro comunal para su posterior envío a los rellenos sanitarios ubicados en Shushufindi.

## **7) Vivienda**

Las construcciones de sus casas son mixtas porque usan materiales del sector (caña guadúa, bejucos, palmas, maderas) con cubiertas de zinc o duratecho. No existe un plan de vivienda comunitario, pero en el futuro la gente probablemente estaría centralizando sus viviendas en cierta área para obtener eficiente y económicamente servicios básicos. Las casas, generalmente, se ubican en sitios altos, cerca del río Napo o quebradas y tiene muy cerca la chacra donde cultivan yuca (*Manihot sculenta*), plátano (*Musa sapientum*), chonta (*Bactris gasipaes*), guaba (*Inga spectabilis*), etc.

## **8) Salud**

Cuentan con Sub-centro de Salud completo con equipos y medicinas. En esté trabajan a contrato un médico general y dos licenciadas en enfermería. Este Subcentro atiende no solo a la comunidad Añangu sino a todo el sector de la parte alta del río Napo.

### **a) Enfermedades comunes**

Entre las principales enfermedades que se pudieron apreciar y que son las más comunes están: diarreas, enfermedades de la piel, infecciones oculares, cólicos y por lo general las mismas afectan con mayor frecuencia a los niños.

## **9) Educación**

La educación en la comuna es básica, cuenta para ello con dos profesores que enseñan a niños de todos los niveles la escuela se llama "Mamallacta Vicente" su construcción es de cemento y posee dos aulas. Los jóvenes tienen que salir a otros lugares como Coca o Pompeya para completar sus estudios de nivel medio. La aspiración de seguir una carrera en un nivel

superior es escasa por la falta de oportunidades, poco interés de las autoridades y problemas económicos.

#### **10) Medios de transporte**

Para ingresar al Lodge Napo Wildlife Center se utiliza un medio de transporte fluvial. Se debe tomar una lancha rápida ubicada en el “Puerto Fluvial” de la ciudad del Coca hasta llegar a la “Bocana”, este trayecto dependiendo del tiempo y el caudal del río es de aproximadamente dos horas. Se descansa un momento, se traspasan los equipajes y a los turistas se los traslada en canoas de remo hasta el ingreso al lodge. Este viaje dura aproximadamente una hora y media.

#### **11) Comunicación**

Dentro del lodge se puede comunicar solo por medio de radio comunicador hacia las oficinas en Quito, poseen un sistema de comunicación interna con los guías y personal en general. Además se cuenta con conexión a internet.

#### **12) Servicios sanitarios**

Cuenta con servicios sanitarios con descarga de aguas hacia un pozo séptico

#### **13) Combustibles utilizados.**

Los combustibles utilizados en la comunidad así como en el lodge son para generación de energía básicamente diesel el cual se adquiere en la ciudad del Coca, por otra parte las lanchas funcionan con gasolina, finalmente para la cocción de alimentos y calefones se utiliza gas doméstico. Dentro de la comunidad también se utiliza leña para preparación de alimentos de forma ocasional.

#### **14) Abastecimiento de productos**

Los productos de primera necesidad son proporcionados desde las ciudades de Quito y Coca, logística envía todos los miércoles los productos hasta el pueblo de Pompeya donde una canoa los recoge para el ingreso hacia el lodge.

#### **d. Ámbito ecológico territorial**

##### **1) Condiciones ambientales de La zona**

###### **a) Clima**

El Napo Wildlife Center comparte las mismas características climáticas que el Parque Nacional Yasuní por esta razón se puede decir que su clima es tropical húmedo. Con dos estaciones muy marcadas como son el invierno y el verano.

###### **b) Temperatura**

Es una región del bosque húmedo tropical cuya temperatura anual promedio oscila entre los 23 y 26 °C.

###### **c) Precipitación**

Las precipitaciones promedio anual van desde los 2000 a 4000 mm. La distribución de lluvias durante el año es muy regular, siendo los meses de mayor intensidad lluviosa los de abril a junio y menos intensos entre julio y noviembre.

###### **d) Humedad relativa**

La humedad relativa supera el 70%

##### **2) Clasificación ecológica**

Según Sierra (1999) la clasificación ecológica es:

**a) Bosque inundable de palmas de tierras bajas**

Esta formación de suelos pantanosos es conocida también como moretal y ocurre en partes bajas y cóncavas de terreno como llanuras aluviales, meandros y paleocauces. La especie más notable de esta unidad paisajística es obviamente la palma de morete *Mauritia flexuosa*. Los suelos de esta unidad contienen material aluvial de grano fino con grandes acumulaciones de materia orgánica. Estos suelos son profundos y tienen pendientes de 0 a 5%. El drenaje es muy pobre y se encuentran saturados o inundados por largos períodos, lo que inhibe el desarrollo de horizontes y la descomposición de la materia orgánica. El moretal ocupa aproximadamente el 15% (>3.000 Ha.) del territorio Kichwa Centro Añangu, especialmente en la parte norte rodeando la laguna de Añangucocha.

**b) Bosque siempre - verde de tierras bajas (colinado)**

Esta unidad fisiográfica incluye bosques sobre colinas moderadamente disectadas. Son también llamados bosques de tierra firme cuyas colinas tienen relieves que van de los 40 a 100 m. y pendientes del 5 al 15%. Los suelos dominantes son Typic del orden de los Utisoles que son ricos en arcilla, moderadamente drenados, altamente erosionados y con una mediana capacidad de retención de agua. Esta formación se localiza mayormente en la parte central y sur del territorio de la comunidad, y ocupan cerca del 25% (> 6.000 Ha.) del área total.

**c) Bosque siempre-verde de tierras bajas (planicie no inundada)**

En esta categoría se incluyen bosques sobre suelos de origen coluvial o aluvial pero que en la actualidad no tienen ninguna influencia de los ríos, en especial del río Napo. Estos bosques reposan sobre tierras relativamente planas bien drenadas con suaves ondulaciones de pendientes que varían de 0 a 5%. Los suelos son bastante húmedos con drenaje moderadamente bueno, alta capacidad de retención de agua y baja permeabilidad. La planicie no inundada ocupa una extensión considerable de terreno, aproximadamente >9.000 Ha. (40%) todas ubicadas en el sector este.

#### **d) Bosque siempre verde de tierras bajas inundable por aguas blancas**

Este tipo de formación se ubica en terrazas sobre suelos planos adyacentes al río Napo. En períodos de lluvia, estos bosques se inundan por varios días y los sedimentos enriquecen el suelo. Se le conoce también como “várzea” y en algunas ocasiones pueden permanecer varios años sin inundarse. Los suelos de estas llanuras aluviales son generalmente destinados a uso intensivo (agricultura). Esta unidad está localizada al norte en la ribera del río Napo y al sur adyacente al curso del río Tiputini cubriendo una extensión de > 6.000 Ha. (20%).

### **3) Altitud**

El rango de altitud en el área oscila entre los 200 a 350 m sobre el nivel del mar. El sector presenta una variedad de paisajes naturales como producto de particularidades bióticas y abióticas tales como tipo de suelo, topografía, características hídricas, fisonómicas, florísticas y fenológicas.

### **4) Paisaje**

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

### **5) Descripción general y fauna existente en la comunidad**

#### **a) Flora**

Según Fausto Cornejo (2011) algunas de las especies florísticas más distintivas en Añangu son:

- Ceibo (*Ceiba pentandra*) es un árbol que supera los 40 m. de altura, posee raíces aéreas tablares y una forma peculiar que atrae a los visitantes. Esta especie ha dado vida a muchas

leyendas e historias en la amazonia ecuatoriana. En esta familia también está presente la conocida Balsa (*Ochroma pyramidale*) cuya madera tiene diferentes usos, en especial para elaborar artesanías.

- El grupo de las Moráceas es numeroso y conspicuo con especies como el Guarumo (*Cecropia sp.*), el Matapalo (*Coussapoa sp.*) y el Higuerón (*Ficus sp.*) cuyos frutos atraen cuantiosas especies de fauna.
- Pambil (*Iriarteia deltoidea*) es una de las palmas más útiles de la región amazónica por su resistencia y versatilidad para hacer de sus elementos herramientas y materiales para la construcción. Por su forma y características esta especie es una de las preferidas por los nativos. En este grupo de las arecáceas, el Morete (*Mauritia flexuosa*) sobresale por su belleza y adaptación para vivir en suelos pantanosos. Los frutos rojos del morete que tienen forma de granadas, son alimento de loros, guacamayos, guatusas, tapires y monos aulladores.
- Pitón (*Grias neuberthii*) esta especie arbórea forma parte del sotobosque y se caracteriza por presentar las flores y frutos adheridos a su tronco (cauliflora). Los frutos tienen el exocarpo carnoso de color amarillento que es consumido por algunos animales silvestres y por el hombre. El cedro (*Cedrella odorata*), por otro lado, es muy apreciado por su madera resistente y liviana que es empleada para la construcción de canoas y quillas.
- Cruz caspi (*Brownea grandiceps*) es un pequeño árbol del sotobosque que posee inflorescencias vistosas de coloración roja muy parecidas a las rosas. Esta planta tiene un uso tradicional en la cultura kichwa, es un anticonceptivo. Sangre de Drago, es la savia proveniente de la especie arbórea (*Croton lechleri*) que se usa para tratar la ulcera estomacal y la diarrea. Esta especie es motivo de comentarios y leyendas por su poder de curación.

## **b) Fauna**

Según Fausto Cornejo (2011) las especies de fauna más distintivas en Añangu son:

La diversidad de mamíferos, aves, reptiles y anfibios, peces dulceacuícolas e insectos ha sido registrada para el área del Yasuní durante las últimas dos décadas. Estos estudios han sido facilitados por la disponibilidad de una infraestructura (dos estaciones científicas) en el río Tiputini y el persistente trabajo de científicos y organizaciones nacionales y extranjeras. La alta diversidad de especies de estos grupos taxonómicos reportados en el informe técnico preparado por científicos preocupados por Yasuní, da cuenta de 173 especies de mamíferos (80 especies de murciélagos), 567 especies de aves, 105 especies de anfibios, 83 especies de reptiles, 382 especies de peces y sobre las 100.000 especies de insectos.

- El Yasuní protege a 25 especies de mamíferos clasificados por CITES como en peligro, vulnerables y casi amenazados. El sector de Añangu, por ejemplo, es el refugio de especies críticamente amenazadas como la Nutria Gigante (*Pteronura brasiliensis*) (Cites Apéndice I, Red List: En-A1 acde) y el Manatí Amazónico (*Trichechus inunguis*) (Cites Apéndice I, Red List: Vu-A1 cd). En ciertas épocas del año se pueden observar primates como el Mono Aullador colorado (*Allouata seniculus*), el Mono Lanudo (*Lagothrix poeppigii*) (Cites Apéndice II, Red List: Vu-A1 c) cuyas poblaciones han sido diezgadas por la cacería. Existe también el vistoso mono Chichico de Manto Dorado (*Saguinus tripartitus*) cuya distribución está limitada a la parte sur del río Napo. Se han registrado, así mismo, avistamientos de manadas grandes del Pecarí de Labio Blanco o Guangana (*Tayassu pecari*) considerada una especie clave para la protección de extensas áreas de bosque.
- La increíble variedad de aves encontrada en Añangu-NWC es un atractivo especial para turistas especializados en la observación de avifauna. Como producto de esta actividad, han sido registradas más de 562 especies de aves en el sector; entre las más interesantes están la Garza Agami (*Agamia agami*), la Garza Zigzag (*Zebrilus undulatus*), el águila Harpía (*Harpia harpyja*) (Cites Apéndice I, Red List: LR/nt) y el águila Crestada (*Morphnus guianensis*) (Cites Apéndice II, Red List: LR/nt). Estas increíbles aves rapaces son indicadores del buen estado de conservación del bosque. El sector colinado de Añangu, cercano al río Napo, cuenta con dos increíbles sitios para la observación de guacamayos, loros y pericos. Estos lugares denominados “lamederos” son visitados por cientos de individuos de algunas especies de psitácidos durante las mañanas. Este increíble evento natural puede ser fácilmente observado desde sitios especiales construidos por miembros de la comunidad.

Algunas de las especies que pueden ser observadas en estos lamederos son: el Guacamayo Escarlata (*Ara macao*) (por temporada) (Cites Apéndice II, Red List: -), el Perico Alicobalto (*Botrogeris cyanoptera*), el Periquito Hombrirojo (*Touit huetii*), el Loro Cabeciazul (*Pionus menstruus*), el Loro Amazona Harinosa (*Amazona farinosa*), entre otros.

- Los anfibios y reptiles en Yasuní llegan casi a las 200 especies, entre los que hay que destacar al Caimán Negro (*Melanosuchus niger*) (Cites Apéndice II, Red List: LR/cd-) y el Caimán Enano (*Paleosuchus palpebrosus*) que habitan la laguna de Añangucocha y los ecosistemas acuáticos que la rodean, la Lagartija gigante (*Dracaena guianensis*) (Cites Apéndice II, Red List: -), la Anaconda (*Eunectes murinus*) (Cites Apéndice II, Red List: LR/cd-) y la tortuga dulceacuícola Charapa (*Podocnemis unifilis*) (Cites Apéndice II, Red List: VU-A1acd) cuyas poblaciones en la cuenca del río Napo están desapareciendo dramáticamente por la colecta indiscriminada de huevos. Entre los anfibios, es importante mencionar especies como la Salamandra (*Bolitoglossa equatoriana*), el Sapo (*Bufo margaritifera*) que puede ser confundido entre la hojarasca, la colorida Rana Venenosa (*Epipedobates parvulus*), la Rana Arborícola (*Hypsiboas granosus*), entre otras.

- Los peces del Yasuní llegan casi a las 400 sp. aunque en un futuro podrían superar las 600 sp. Este grupo ictiológico es diverso y juega un papel importante en el funcionamiento de los ecosistemas acuáticos. Entre las especies más importantes encontradas en Añangucocha y el sistema hídrico del territorio Añangu-NWC están el pez Paiche (*Arapaima gigas*), es una especie vulnerable que fácilmente puede alcanzar los 3 m de longitud, el bagre Pintadillo (*Pseudoplatystoma* sp.) cuyo patrón de coloración y manchas alargadas le dan una imagen atigrada, el Bocachico (*Prochilodus nigricans*) que es muy común en ríos y lagunas, el pez Eléctrico Gigante (*Electrophrus electricus*), conocido como temblón, alguna especie de Piraña (*Serrasalmus* sp.) cuya dieta consiste en fruto y semillas provenientes del bosque y algunas especies policromadas de cíclidos conocidos como viejas.

Según el informe técnico preparado por científicos preocupados por Yasuní, el científico Terry Erwin y sus colaboradores ha registrado más de 100.000 especies de insectos por hectárea, la más alta biodiversidad de invertebrados conocida hasta hoy en día. Adicionalmente, el Dr. Roubick ha descubierto el gremio más diverso de abejas sociales de

una sola locación en el mundo con un registro de 64 sp. de abejas sin aguijón del grupo Meliponini. Existen, además, cientos de especies de hormigas, avispas, coleópteros, dípteros que completan la interminable lista de insectos que ocupan el Yasuní y el sector de Añangu-NWC.

## **6) Hidrología**

El sector de Añangu posee una red de pequeñas quebradas y esteros que confluyen en el río Tiputini por el sur y en los ríos Añanguyacu y Napo por el norte. La dirección de confluencia de estos ambientes lóticos está influenciada por la orientación de las pequeñas cordilleras que atraviesan el sector de occidente a oriente dividiendo las vertientes del Tiputini y del Napo.

Desde el centro y sur oeste, hay tres quebradas de aguas negras que conforman la laguna Añangucocha, una de ellas es Cariañangu que es frecuentemente concurrida por los turistas para la observación de fauna. Esta laguna de aguas negras es casi redonda, tiene un espejo de aproximadamente 4.5 Ha y una profundidad promedio de 2 m. Añangucocha descarga sus aguas por el río Añanguyacu hacia el este hasta la desembocadura con el río Napo.

El único río navegable dentro del territorio es el Añanguyacu que es de aguas negras, tiene un ancho que oscila entre los 10 y 15 m., una longitud aproximada de 5 Km. y una profundidad promedio que oscila entre 1,5 y 2,0 m. La navegación por este “yacu” se la realiza con canoas a remo porque no están permitidos por la comunidad los motores fuera de borda.

Los ríos Napo y Tiputini son de aguas blancas y tienen su origen en las estribaciones orientales de los Andes. Son cuerpos de agua caudalosos que acarrear muchos sedimentos y nutrientes, razón por la cual tienen una coloración terrosa. La navegación con embarcaciones operadas con motores fuera de borda está permitida por autoridades como la Armada del Ecuador y el Ministerio del Ambiente. Estas dos cuencas forman los límites norte y sur del territorio de la comuna Añangu.

## **7) Problemas ambientales y sociales**

- Ausencia de tratamiento de desechos orgánicos.
- Falta de mantenimiento y adecuación de baños y duchas en la escuela y centro comunitario.
- Poco conocimiento acerca del manejo de alimentos en cocina (despensa).
- Deficiencia en el mantenimiento de paneles solares
- Pocas capacitaciones a la población estudiantil en temas de educación ambiental, turismo y conservación.
- Tráfico denso en el área por explotación hidro-carburífera.
- Agua contaminada ya que el río Napo recibe las descargas de aguas grises y negras del Coca, en algunos casos se han producido derrames petroleros.

## **8) Programas de educación ambiental**

En respuesta a los problemas ambientales identificados, la comunidad trabaja estrechamente con el Departamento NWC de proyectos que se encuentra en la ciudad de Quito el cual está a cargo de este tipo de programas y en la actualidad están vigentes tres, los mismos que son:

- Compostaje
- Baños secos
- Reciclaje

### **e. Ámbito económico productivo**

#### **1) Actividades económicas**

Existe una marcada diferencia entre las actividades que realizan hombres y mujeres dentro de la comunidad, aunque hay ciertas acciones que son compartidas por toda la familia en el trabajo de la chacra, en el hogar y en la comuna. Las mujeres hacen tareas de la casa como el cuidado de los hijos, el aseo del hogar, el cultivo de yuca para la chicha, plátano, maíz y jardines con plantas ornamentales y medicinales. Las actividades masculinas, generalmente, tienen lugar fuera de casa. Los hombres salen a la cacería y pesca y trabajan en la mayoría de casos en el lodge en diferentes áreas de servicio, administrativas y operativas. Están además,

encargados del cuidado de chacras, limpieza, siembra y cosecha de productos agrícolas como el cacao, café, maíz, arroz, etc. Las tareas realizadas por los adultos, en algunas ocasiones, tienen asistencia de los jóvenes miembros de la familia. Esto dependerá de sí los muchachos y chicas asisten al colegio fuera del territorio de la comuna.

Todos los integrantes de la comuna tienen acceso ilimitado a recursos naturales del territorio Añangu. Cada socio y socia deciden como utilizar estos recursos en actividades productivas. La producción de maíz, cacao y café es mínima porque no garantiza ingresos económicos rentables. La venta de animales domésticos esta limitada por la inversión que se requiere para el mantenimiento de las granjas y por los bajos niveles de comercialización. Por este motivo, la mayor parte de la comunidad esta dedicada al turismo. La mayoría de familias tienen un miembro trabajando para el lodge en diferentes áreas.

La cacería y pesca de subsistencia ha sido restringida a la zona de uso intensivo donde se aprovechan las aguas del río Napo y ocasionalmente el río Añanguyacu. Las razones de esta restricción están en que la mayoría de hombres trabaja para el lodge y genera suficientes recursos económicos para adquirir productos en el Coca o Pompeya. Uno de los principales atractivos del turismo en el sector es la fauna. La cacería ahuyenta y disminuye las poblaciones de animales. A mediano y largo plazo, es entonces más beneficioso para la comuna mantener un sitio libre de caza y pesca para transformarlo en un verdadero paraíso que atraiga cada año a cientos de turistas.

Las mujeres de la comunidad se han reunido para elaborar artesanías hechas de productos vegetales del bosque para venderlas a los visitantes. Existen talleres de capacitación para mujeres, jóvenes y niños en la elaboración de figuras de balsa y vasijas de barro. Estos productos con valor agregado son vendidos en el hotel, centro de interpretación y en la boutique creada para este fin, en el sector del lamedero de loros.

## **2) Desarrollo actual del turismo en la zona**

El desarrollo del turismo en el sector del Parque Nacional Yasuní y su área de amortiguamiento ha ido evolucionando poco a poco desde las visitas esporádicas registradas

en los años 60 que eran regularmente de científicos y fundaciones interesadas en la riqueza biológica que aquí se encuentra, hasta que en un proceso lento y evolutivo el turismo se fue implantando en la zona por una gran parte gracias a la explotación petrolera que abre caminos y frecuencias de transporte. En la actualidad el turismo es de gran incidencia en el área con un flujo continuo de turistas que visitan las diferentes empresas turísticas del sector, en especial en el lodge NWC se posee una tasa de ocupación muy alta promedio del 85% con lo que se puede deducir que es un desarrollo alto del turismo.

#### **a) Servicios**

Alojamiento, alimentación, transporte, guianza y servicios complementarios.

#### **b) Infraestructura comunitaria**

La comunidad cuenta con:

- Comedor – cocina
- Dormitorios para los profesores y personal médico
- Salones de capacitación
- Aulas amobladas
- Oficina del administrador
- Cancha de vóley
- Cancha encespada de fútbol
- Duchas
- Baños secos
- Cuarto de generador
- Paneles solares

#### **3) Participación e interés de la población en el desarrollo turístico**

En el caso particular del lodge NWC la población es el principal actor en el desarrollo turístico ya que desde el inicio del proyecto fue la comunidad la cual a pulso y constancia empezó con la construcción de las cabañas y desde ese punto ha ido poco a poco

desarrollándose el turismo, ayudado de organizaciones nacionales e internacionales, hasta llegar a estándares muy altos mismos que poseen en la actualidad. Ellos mismos son empleados y dueños, por eso su pasión en el turismo ha llegado a posicionarse como una forma de vida sustentable para ellos y sus futuras generaciones.

## **f. Ámbito político administrativo**

### **1) Asociatividad**

La comuna está regida por una directiva que es elegida anualmente en asamblea ordinaria por votación de cada socio. Esta directiva está conformada por el presidente, secretario, tesorero y vocales representados por ambos géneros. La función de la directiva es liderar una serie de actividades tendientes a beneficiar la calidad de vida de sus socios. Desde organizar mingas o trabajos comunitarios hasta participar en reuniones con otras comunidades, organismos gubernamentales, ONGs y compañías petroleras con el fin de gestionar proyectos y convenios que favorezcan a toda la comuna. El cabildo convoca a reuniones el primer domingo de cada mes con el objeto de organizar mingas, reuniones con otras organizaciones, tramitar proyectos y rendir cuentas a todos los socios.

En la comuna existe, un comité de padres de familia que gestiona las actividades culturales y organizativas de la escuela. Entre estas manifestaciones culturales, están la de organizar eventos deportivos internos y campeonatos con comunas vecinas.

Existe en la comunidad el Comité de Artesanía de las Mujeres cuyo fin es el fortalecimiento de la actividad artesanal para comercializar sus productos a los turistas. Al momento no hay otras organizaciones o grupos organizados que desarrollen actividades culturales, productivas y de capacitación.

En Añangu se realizan festejos como bailes, eventos deportivos y juegos para celebrar especialmente la navidad, año nuevo, día de la madre, matrimonios, semana santa, juramento a la bandera y varios programas escolares.

La comuna de Añangu mantiene vínculos y ha interactuado con algunas instituciones como el FEPP (Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio) en el proyecto de legalización de tierras, planes de manejo, conservación y actividades agropecuarias; con el Ministerio del Ambiente MAE en el proyecto de la gestión de la Reserva de Biosfera Yasuní y la conservación de los recursos naturales y culturales del Parque Nacional Yasuní; con el Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES; esporádicamente con el Ministerio de Salud en brigadas contra el paludismo y con la atención ambulatoria de sus médicos; el Ministerio de Educación en los últimos tiempos ha intervenido desde la visita presidencial en el mes de Abril del 2011 al lodge ; con la FECUNAE participando como organización de base; con Wildlife Conservation Society WCS en proyectos puntuales de investigación de fauna; con el Vicariato del Aguarico y la Misión Capuchina en proyectos de capacitación, salud y formación cristiana; con la compañía Petrolera REPSOL-YPF en convenios de compensación social. Están presentes en la zona además, los gobiernos locales y seccionales como el GAD provincial de Orellana, la Junta Parroquial Alejandro Labaka, el GAD municipal de Orellana que co-ejecutan obras y proyectos de infraestructura y servicios básicos.

## **2) Relaciones con los colindantes**

Con los vecinos la comunidad Añangu y por consiguiente del lodge NWC se mantiene unas relaciones de distintos tipos, entre ellas se puede señalar las de cooperación en aspectos turísticos principalmente con los lamederos de los loros del NWC, por otro lado relaciones comerciales específicamente en el transporte o compra de insumos donde se prestan una mano mutuamente, este caso se da generalmente para el préstamo de combustible, el cual es muy controlado en la zona.

Las relaciones socio-culturales-deportivas son muy buenas con las comunidades más cercanas, éstas relaciones se dan en especial en fechas festivas, se vinculan continuamente con sus colindantes como son: Kichwas, Sani Isla al Sur este, Nueva Providencia al noroccidente, Huaoranis al sur y al norte el río Napo.

### 3) Instituciones que trabajan en la zona

**Cuadro N° 2** Instituciones que trabajan en el lodge

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	FUNCIÓN	INTERVENCIÓN
<b>PÚBLICAS</b>		
<b>Gobierno autónomo descentralizado (Gad) provincial de Orellana.</b>	Promover, planificar y ejecutar el desarrollo sustentable y sostenible de la provincia.	Co-ejecución de obras y proyectos de infraestructura y servicios básicos.
<b>Gobierno autónomo descentralizado (Gad) municipal de Orellana.</b>	Promover, planificar y ejecutar el desarrollo sustentable y sostenible de la municipalidad.	Co-ejecución de obras y proyectos de infraestructura y servicios básicos.
<b>Gobierno autónomo descentralizado (Gad) parroquial Alejandro Labaka.</b>	Promover, planificar y ejecutar el desarrollo sustentable y sostenible de la parroquia.	Co-ejecución de obras y proyectos de infraestructura y servicios básicos.
<b>Ministerio del Ambiente (MAE)</b>	Es el organismo del Estado ecuatoriano encargado de diseñar las políticas ambientales y coordinar las estrategias, los proyectos y programas para el cuidado de los ecosistemas y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales.	Proyecto de la gestión de la Reserva de Biosfera Yasuní y la conservación de los recursos naturales y culturales del Parque Nacional Yasuní
<b>Ministerio de Turismo (MINTUR)</b>	Garantizar que la actividad turística se constituya en fuente prioritaria y permanente de ingresos del país, posicionando al Ecuador entre los más importantes destinos de Latinoamérica.	Proyectos turísticos de la zona, asociatividad, regulación, Yasuní ITT.

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	FUNCIÓN	INTERVENCIÓN
<b>Ministerio de Salud Pública (MSP)</b>	Autoridad sanitaria, ejerce la rectoría, regulación, planificación, gestión, coordinación y control de la salud pública ecuatoriana a través de la vigilancia y control sanitario, atención integral a personas, promoción y prevención, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología.	Brigadas contra el paludismo y con la atención ambulatoria de sus médicos, Subcentro de Salud en el Centro comunal.
<b>Ministerio de Educación</b>	Ministerio encargado de la Educación Inicial, Educación General Básica y Bachillerato para los habitantes del territorio nacional, mediante la formación integral, holística e inclusiva de niños, niñas, jóvenes y adultos.	Programa integral de educación construcción de una escuela del milenio en territorio de la comunidad.
<b>PRIVADAS</b>		
<b>United State Agency for International Development (USAID)</b>	Conservación de recursos naturales en especial a pueblos indígenas.	Aportes económicos.
<b>Rainforest Alliance</b>	Conservar la biodiversidad y asegurar medios de vida sostenible mediante la transformación de las prácticas de uso del suelo, prácticas empresariales y el comportamiento del consumidor.	Asistencia técnica, capacitaciones.
<b>Smart Voyager</b>	Smart Voyager es un programa de certificación de turismo sostenible en América del Sur.	Programa de certificación turística.

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	FUNCIÓN	INTERVENCIÓN
<b>Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio (FEPP)</b>	El Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio (FEPP) es una fundación privada con finalidad social, sin fines de lucro y ecuménica, auspiciada por la Conferencia Episcopal Ecuatoriana.	Proyectos de legalización de tierras, planes de manejo, conservación y actividades agropecuarias.
<b>Vicariato del Aguarico y la Misión Capuchina</b>	La finalidad de la Iglesia de Aguarico, en cumplimiento de la acción evangelizadora y liberadora recibida en Cristo Jesús, es la construcción del Reino de Dios.	Proyectos de capacitación, salud y formación cristiana.
<b>Wildlife Conservation Society (WCS)</b>	Wildlife Conservation Society (WCS) salva la vida silvestre y los lugares salvajes de todo el mundo.	Proyectos de investigación científica y conservación.
<b><i>Refinería de Petróleos y Escombreras adding the word Sol (Sun) – Yacimientos Petrolíferos Fiscales, Sociedad Anónima (REPSOL-YPF)</i></b>	Sociedad anónima española con sede en Madrid, fundada en octubre de 1987 y en su origen formada por la agrupación de una serie de compañías, previamente pertenecientes al Instituto Nacional de Hidrocarburos (INH), con actividades en la exploración, producción, transporte y refinado de petróleo y gas. Además fabrica, distribuye y comercializa derivados del petróleo, productos petroquímicos y gas licuado y vende gas natural.	Convenios de compensación social.
<b>COMUNITARIAS</b>		

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	FUNCIÓN	INTERVENCIÓN
<b>Confederación de las Nacionalidades de la Ecuatoriana (CONFENIAE)</b>	Organización indígena regional que representa a cerca de 1.000 comunidades, pertenecientes a los pueblos amazónicos, Achuar, Cofán, Huaorani, Quichua, Secoya, Siona y Shuar y que está conformada por once organizaciones de primer grado.	Representación y proyectos incluyentes de tipo socio-cultural.

## 5. Diagnóstico Situacional del Lodge Napo Wildlife Center

### a. Diagnóstico general

#### 1) Leyes y reglamentos

El NWC está regido por diversas leyes que están divididas en: Leyes Ambientales por encontrarse en un área protegida del estado ecuatoriano, Leyes Turísticas por su actividad y Leyes para las comunidades ancestrales por ser de la etnia Kichwa.

Poseen también leyes propias de la comunidad y específicamente para el Lodge se posee un Reglamento Interno.

#### 2) Promoción y comercialización

Napo Wildlife Center es una institución conocida ya que ha venido brindando sus servicios desde 1998. Se ha hecho conocer mediante ferias de turismo internacionales y locales, así como en su página web <http://www.napowildlifecenter.com/>. Se ha dirigido especialmente al mercado de alto consumo, en Estados Unidos y Europa.

## **b. Diagnóstico de la planta turística**

El Lodge Napo Wildlife Center cuenta con dos áreas diferenciadas un área directiva en donde se encuentra la administración y una operativa donde se encuentra: alojamiento, alimentación (restaurante-cocina), guianza, áreas complementarias, lavandería y área de lectura. A continuación se detallan cada una de ellas.

### **1) Directiva**

#### **a) Administración**

Está ubicada en la parte media de las instalaciones y cuenta con el siguiente equipamiento:

**Cuadro N°3: Equipamiento Administración**

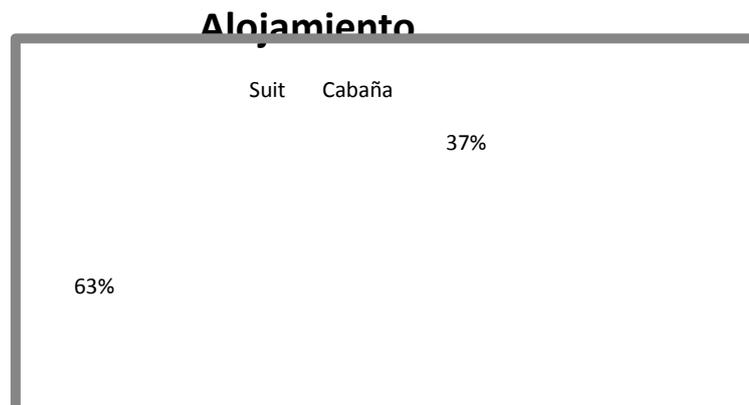
<b>RECEPCIÓN</b>		
<b>MOBILIARIO</b>	<b>SUMINISTRO</b>	<b>EQUIPO</b>
2 escritorios	Material de oficina	2 computadores de escritorio Mac
3 sillas		Central de Radio
1 anaquel		Impresora
Botiquín		Copiadora
Caja Seca		1 computadora para uso del personal

### **2) Operativas**

#### **a) Alojamiento**

##### **i. Habitaciones**

La distribución de habitaciones en el Lodge Napo Wildlife Center es de 6 suites, y 10 cabañas todas ellas para 3 personas, siendo así su capacidad máxima para 48 pax.



**Gráfico N°1:** Distribución de habitaciones

## ii. Precios

En cuanto a precios se maneja por persona más no por habitación. La habitación se divide en dos tipos Cabaña y Suite.

**Cuadro N°4:** Precios de habitaciones

Tipo de habitación/N° de días	Precio por pax en habitación doble o triple(USD)	Precio por pax en habitación simple(USD)
<b>CABAÑAS</b>		
4 días - 3 noches	755	1135
5 días - 4 noches	950	1725
6 días - 5 noches	1135	1710
7 días - 6 noches	1330	1995
8 días - 7 noches	1520	2275
<b>SUIT</b>		
4 días - 3 noches	910	1365
5 días - 4 noches	1135	1710
6 días - 5 noches	1365	2050
7 días - 6 noches	1595	2385
8 días - 7 noches	1820	2725

En el lodge NWC los precios se manejan por pax teniendo así un rango de precios que fluctúa desde \$755,00 dólares americanos para un cliente en habitación doble o triple con una estadía de 4 días – 3 noches, hasta \$2725,00 para un cliente en habitación simple con una estadía de 8 días – 7 noches. Estos precios son todo incluido menos propinas, lavandería y bebidas adicionales.

### iii. Equipamiento

Cada suite y cabaña está dotada de un baño con mobiliarios, suministros, y equipos

- **Suite**

**Cuadro N° 5:** Equipamiento de suite

MOBILIARIO	SUMINISTRO	EQUIPO
Cama King Size	1 juego de sábanas	Calefón
1 escritorio	1 cobija	Ventilador
1 silla	1 sobre cama	
1 espejo	2 almohadas	
Tacho de basura	1 mosquitero	
Caja fuerte	Cortina	
Mini Bar	Jarra de agua	
Velador		
Closet		
<b>BAÑO</b>		
Espejo	Jabón biodegradable	Ducha fría y caliente
Basurero	Dispensador de shampoo	Inodoro
	1 toalla de mano	Lavamanos
	1 toalla de cuerpo	Hidromasaje
	1 toalla de pies	Cabina de ducha
	Cortina de baño	

- **Cabañas**

**Cuadro N° 6:** Equipamiento de cabañas

MOBILIARIO	SUMINISTRO	EQUIPO/INFRAESTRUCTURA
Cama King Size	1 juego de sábanas	Calefón
1 escritorio	1 cobija	Ventilador
1 silla	1 sobre cama	
1 espejo	2 almohadas	
Tacho de basura	1 mosquitero	
Caja fuerte	Cortina	
Velador	Jarra de agua	
Closet		
<b>BAÑO</b>		
Espejo	Jabón biodegradable	Ducha fría y caliente
Basurero	Dispensador de shampoo	Inodoro

	1 toalla de mano	Lavamanos
	1 toalla de cuerpo	
	1 toalla de pies	
	Cortina de baño	

## b) Alimentación

### i. Restaurante/Cocina

Está ubicado en la parte central del lodge siendo ésta la construcción más grande. Ofrece desayunos, almuerzos y meriendas, generalmente son tipo Buffet donde el turista escoge lo que desea comer y existe la posibilidad de atender a personas con dietas especiales como es el caso de los vegetarianos. Está el servicio incluido en el paquete, más no es proporcionado en forma independiente. Cuenta con un menú establecido para cada día. La capacidad instalada del comedor es para 45 pax en este punto cabe anotar que existe una incongruencia entre la capacidad instalada de habitaciones y en el comedor esto se debe a la tasa de ocupación del NWC que no sobrepasa los 40 pax. En cuanto a equipamiento se cuenta con:

**Cuadro N° 7:** Equipamiento Restaurante – Cocina

MOBILIARIO	IMPLEMENTOS	EQUIPO
<b>COCINA</b>		
Caja seca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubertería Juego de cucharas, tenedores, cuchillos, cucharillas para postres.</li> </ul>	3 congeladores
Mesa multiusos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cristalería Juego de copas para agua. Juego de jarras Juego de vasos de cristal para cerveza, jugos refrescos.</li> </ul>	6 refrigeradores
Anaqueles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantelería Manteles, cubre manteles, servilletas de tela, adornos para mesa.</li> </ul>	1 máquina de hielo
Tachos de basura con separadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vajilla Juego de platos hondos, llanos grandes, llanos pequeños, soperas, para postre.</li> </ul>	2 cocinas industriales completas (parrilla)

MOBILIARIO	IMPLEMENTOS	EQUIPO
Mesa para amasar pan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bandejas para servir</li> <li>• Petit menor (salero, azucarera, individuales)</li> </ul>	Horno microondas
	Juego de ollas y sartenes (todo tamaño)	Horno para pan
	Juego de cucharones	Horno de luz infrarroja (cocción rápida)
	Insumos necesarios	Batidoras industriales
		Licadoras industriales
<b>RESTAURANTE</b>		
Juego de comedor con capacidad para 45 personas, 8 mesas 45 sillas	Mantelería	Cafetera
Estante con muestras arqueológicas	Vasos, tasas, cucharas	1 Computador de escritorio
Fotografías de fauna y flora		
Sillones		

El estado de los elementos del comedor está en óptimas condiciones para satisfacer a los visitantes el cual tiene un mantenimiento continuo y monitoreado por el personal del área.

### c) Guianza

En cuanto al servicio de guianza cuentan con 7 guías nativos que hablan español y kichwa y 7 guías naturalistas que dominan inglés y español. Todos poseen licencias que son renovadas cada año por parte del Ministerio de Turismo.

### d) Áreas complementarias

#### i. Lavandería

**Cuadro N° 8:** Equipamiento de lavandería

MOBILIARIO	IMPLEMENTOS	EQUIPO
1 mesa para planchado	Escoba	3 Lavadoras
5 closets	Trapeador	2 Secadoras
1 estantería para suministros	Material para lavado	4 planchas

	(desinfectante, suavizante )	
	Canastos para ropa	

La lavandería se halla ubicada en la parte posterior del lodge por motivos de logística y para evitar contaminación auditiva, los equipos, mobiliario e implementos se encuentran en buen estado teniendo un stock suficiente para satisfacer las necesidades del área.

## ii. Área de lectura

**Cuadro N° 9:** Equipamiento de lectura

MOBILIARIO	IMPLEMENTOS	EQUIPO
Anaqueles para libros	Libros	*****
Sillones	Mapas	*****
Mesa de centro	Decoraciones en general	*****

Esta área se encuentra situada dentro de la construcción del comedor a un lado de la tienda de souvenir, es pequeña pero acogedora su mobiliario se halla en buen estado pero sus implementos necesitan una renovación y actualización estos se hallan en un estado regular.

## c. Diagnóstico por áreas

### 1) Administración

La administración del Lodge está bajo la dirección de tres administradores, dos de la comunidad y una persona de Quito quien planifica y organiza las actividades.

#### a) Personal

**Cuadro N° 10:** Personal del lodge

Composición de la fuerza laboral					
TIPO	Personal local		Personal no local		Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Permanentes	22		38	6	66
No Permanentes			22	1	23

En el lodge trabajan un total de 89 personas entre las que se encuentran personas de la localidad y externas, distribuidas en 74.16% de personal permanente y un 25.84% de personal no permanente. Dentro el personal permanente existe un 33.33% de empleados que son locales todos hombres y un 66.67% de empleados que son externos divididos ción tanto para mujeres y hombres así: 22 hombres locales, 38 hombres permanentes y 22 no permanentes, son 6 mujeres permanentes y 1 no permanente. El lodge cuenta con un manual de funciones realizado por el personal administrativo. Véase anexo 1.

## **b) Segmento de mercado al que atiende**

### **i. Turistas extranjeros**

Constituye el 98% del total de turistas que ingresan al lodge mayormente de Estados Unidos, Inglaterra, Francia, Alemania y otros lugares de Europa, lo hacen en parejas y en familia.

### **ii. Turistas nacionales**

Apenas lo constituye el 2% del total de turistas y estos son mayormente de las ciudades grandes como Quito, Guayaquil y Cuenca, esto se debe en parte a la poca promoción nacional y los altos costos de los paquetes.

## **c) Estrategias de gestión utilizadas**

### **i. Capacitaciones**

Las capacitaciones son coordinadas por la Gerencia junto con el área de Proyectos en la ciudad de Quito. Son capacitaciones que necesita el personal como motoristas y guías comunitarios, en temas como atención al cliente y educación ambiental.

Adicional a esto, organizaciones como Rainforest Alliance y Smart Voyager, han capacitado al personal para mejorar la calidad del servicio.

## 2) Descripción de las áreas operativas del lodge

**Cuadro N° 11:** Áreas operativas del lodge

Descripción de áreas operativas y puestos de trabajo			
Áreas operativas	N° de trabajadores	Áreas operativas	N° de trabajadores
Mantenimiento	6	Motoristas	5
Cocina y Bar tender	12	Guarda-parques	4
Guías	11	Jardinería	2
Camareras	5	Remeros	9
		Otros	32

El dato de otros se refiere a personal que no es permanente y ocupan puestos como gente de construcción.

### d. Matriz CPES del Lodge NWC

**Cuadro N° 12:** Análisis CPES del Lodge Napo Wildlife Center

CAUSA	PROBLEMA	EFEECTO	SOLUCION
Escasa capacitación a los administradores.	Fallas en procesos administrativos.	Disminución en la calidad del servicio.	Capacitación en gestión administrativa a las personas responsables del manejo del lodge.
Conocimientos insuficientes del idioma Inglés	Dependencia directa de los guías naturalistas para comunicarse con el cliente.	Atención no personalizada al usar un intermediario para la comunicación.	Gestionar ante la gerencia cursos básicos de inglés.
Tendencia a suponer que lo de afuera es lo mejor y tratar de imitarlo.	Aculturación por parte de los jóvenes de la comunidad.	Pérdida de su cultura.	Fomentar la valoración de su cultura acoplándola a la realidad turística actual.
El personal del lodge tiene poca o nula	Escasa reacción en casos de	Inseguridad para los turistas y personal.	Gestionar ante la gerencia capacitación

CAUSA	PROBLEMA	EFEECTO	SOLUCION
capacitación en casos de emergencia.	emergencias.		y recursos para responder en casos de emergencias.
Escasos conocimientos administrativos.	Falta de registros físicos en varios procesos.	Deficiencia en procesos, desperdicio de tiempo y recursos.	Capacitar al administrador y a los empleados en manejo y control de registros.
Desconocimiento de la cadena de mando.	Conflictos entre el personal.	Incomodidad en el trabajo.	Establecer una cadena de mando clara y socializarla.
Despreocupación de las autoridades frente a problemas del talento humano.	Inexistencia de un proceso para la resolución de conflictos.	Malentendidos y peleas entre el personal.	Establecer parámetros claros y procesos para solución de conflictos.
Falta de capacitación en sistemas de tratamiento de desechos orgánicos.	Falta de un sistema de tratamiento de desechos orgánicos.	Desperdicio de materia orgánica, acumulación de desechos. Malos olores, presencia de gallinazos.	Capacitación e implementación de un adecuado sistema de manejo de desechos orgánicos.
Condicionamiento a la jornada de trabajo petrolera.	Jornada de trabajo extensa.	Cansancio notorio en el personal. Disminución de la calidad del servicio turístico.	Establecer jornada de trabajo más adecuada.

**e. Análisis FODA del lodge Napo Wildlife Center.**

En base a los análisis de la empresa de las cuatro variables tanto fortalezas como debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas.

En cambio las oportunidades y las amenazas son externas por lo tanto resulta difícil poder modificarlas. Sin embargo hay condiciones que pueden ser aprovechadas en beneficio del lodge.

**Cuadro N°13:** Análisis FODA del lodge Napo Wildlife Center (Medio interno)

MEDIO INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belleza paisajística, alto índice de biodiversidad en su territorio.</li> <li>• Fortalecimiento comunitario, apoyo total por parte de la comunidad.</li> <li>• Proyecto 100% comunitario.</li> <li>• Interés de las futuras generaciones en el proyecto.</li> <li>• Ser uno de los proyectos comunitarios en la amazonia más conocido y prestigioso del país.</li> <li>• Nivel de turistas de clase alta con buena capacidad de gasto.</li> <li>• Simpatía y amabilidad de la gente.</li> <li>• Vías de acceso en buen estado y con fluidez de transporte.</li> <li>• Interés en manejo de áreas naturales y temas ambientales.</li> <li>• Buenas relaciones con las comunidades vecinas y proyectos similares en el sector</li> <li>• Tasa de ocupación promedio del 85%.</li> <li>• Papeles de constitución y operación en regla.</li> <li>• Concientización de la comunidad y del NWC en la conservación y un Turismo Sostenible.</li> <li>• Cuentan con un Subcentro de salud y centros de educación inicial, básica, media.</li> <li>• Infraestructura adecuada para la actividad turística y en armonía con su entorno natural.</li> <li>• Convenios y acuerdos de cooperación con organizaciones públicas y privadas.</li> <li>• Excelente comercialización por parte de la oficina en la ciudad de Quito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos administrativos escasos.</li> <li>• Conflictos en relaciones humanas del personal.</li> <li>• Escasa planificación en tema de Gestión de Riesgos.</li> <li>• Inexistencia de un programa de incentivos para el personal.</li> <li>• La mayoría de su personal posee educación general básica y pocos bachilleratos.</li> <li>• Jornada de trabajo extensa (21 / 7).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenos salarios y beneficios de ley a sus</li> </ul>	

MEDIO INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
empleados. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación estratégica para este tipo de turismo encontrarse en un Hot spot</li> <li>• Grupo de profesionales capacitados en diferentes áreas que prestan sus servicios al NWC.</li> </ul>	

**Cuadro N° 14:** Análisis FODA del lodge Napo Wildlife Center (Medio externo)

MEDIO EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencia de instituciones de apoyo: Rainforest Alliance, USAID, FIE, Smart Voyager, MAE, entre otros.</li> <li>• En el sector existen otros proyectos de turismo los cuales constituyen una oferta complementaria diferenciada a la del NWC.</li> <li>• Tendencia del turismo hacia zonas de naturaleza y descanso vinculadas a proyectos comunitarios.</li> <li>• Iniciativa Yasuní ITT ayuda a estos proyectos de la zona.</li> <li>• Exención de impuestos por ser un proyecto netamente comunitario.</li> <li>• Apoyo económico de organizaciones no gubernamentales y gubernamentales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zona de exploración y explotación petrolera.</li> <li>• Crisis financieras e inestabilidad económica en los países de origen de sus turistas.</li> <li>• Los factores naturales considerados como amenazas, en este caso son las sequias en verano y las inundaciones en invierno.</li> </ul>

**6. Aplicación del Norma Técnica de buenas prácticas de turismo sostenible de Rainforest Alliance (MASTER)**

De conformidad con la primera verificación realizada por Rainforest Alliance en el año 2008 el lodge “Napo Wildlife Center” obtuvo la siguiente calificación:

## a. Resumen de resultados

## Cuadro Final de Evaluación

FECHA 21-Apr-08

NOMBRE DEL HOTEL NAPO WILDLIFE CENTER

UBICACIÓN PROVINCIA DE ORELLANA

NOMBRE DEL ANALISTA PATRICIO VELÁSQUEZ

No.	Ambito	PME	Categorización				Calificación
			C	CP	NC	NA	
1	Ambiental	93	61	14	7	4	68
2	Sociocultural	27	21	4	1	3	21
3	Económico	110	85	10	11	4	90
Total		219	167	28	19	11	179
Porcentaje (%)		100	76	13	9	5	82

**Cuadro N°15:** Cuadro resumen – verificación inicial**Fuente:** Herramienta de evaluación 2008**Elaborado por:** Patricio Velasquez (Rainforest Alliance)

En el año 2008 el lodge NWC fue evaluado en base a la Norma Técnica de buenas prácticas de turismo sostenible de Rainforest Alliance obteniendo los siguientes resultados:

En el ámbito ambiental de los 93 parámetros aplicados 61 cumple, 14 cumple parcialmente, 7 no cumple y 4 no aplica, obteniendo de esta manera una calificación de 68 puntos equivalente al 76.40%.

En el ámbito socio-cultural existen 27 parámetros evaluados 21 cumple, 4 cumple parcialmente, 1 no cumple y 3 no aplica, obteniendo de esta manera una calificación de 21 puntos equivalente al 87.50%.

En el ámbito económico existen 110 parámetros establecidos 85 cumple, 10 cumple parcialmente, 11 no cumplen y 4 no aplica, obteniendo una calificación de 90 puntos equivalente al 86.54%.

Finalmente el Lodge Napo Wildlife Center obtuvo un total de 179 puntos que equivale al 82% sobre 100% lo que significa que posee un alto rendimiento referente a buenas prácticas de Turismo Sostenible.

De acuerdo con esta información el lodge debía trabajar en los estándares que no cumplan para poder mejorar la calidad del servicio y brindar al cliente una mejor atención, así como mejorar su relación con el medio ambiente para ser cada día un lodge más amigable con la naturaleza.

Durante el año 2010 RA realiza un ajuste metodológico a su herramienta, estableciendo 196 estándares de calidad a ser evaluados. Por consiguiente, para tener una apreciación real del nivel de impacto que podría alcanzar la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en el lodge, se consideró oportuno realizar la aplicación de la herramienta del 2010 para contar con una idea precisa del punto de inicio del proceso. A continuación se presentan los resultados obtenidos:

### Resultados Generales de la Verificación

Ámbitos					
Empresarial		Socio-Cultural		Ambiental	
Resultados		Resultados		Resultados	
Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	Cumple	Cumple Parcial
69	8	10	3	49	7
Calificación		Calificación		Calificación	
Porcentaje		Porcentaje		Porcentaje	
73		14,5		52,5	
76,84%		63,04%		73,94%	
Resultado General					
Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	Calificación	Porcentaje
132	16	24	7	140	71,28%

**Cuadro N° 16:** Cuadro resumen – verificación inicial adaptada a la herramienta RA (2010)

El cuadro N°16 representa la evaluación alcanzada en la verificación inicial realizada en el año 2008 al lodge NWC pero adaptada a la herramienta actual de Rainforest Alliance del año 2010, en consecuencia el diagnóstico inicial del lodge es el siguiente:

En el ámbito ambiental de los 70 parámetros aplicados 49 cumple, 7 cumple parcialmente, 12 no cumple y 2 no aplica, obteniendo de esta manera una calificación de 52,5 puntos equivalente al 73.94%.

En el ámbito socio-cultural existen 19 parámetros evaluados 14 cumple, 1 cumple parcialmente, 2 no cumple y 2 no aplica, obteniendo de esta manera una calificación de 14,5 puntos equivalente al 63.04%.

En el ámbito económico existen 90 parámetros establecidos 69 cumple, 8 cumple parcialmente, 10 no cumplen y 3 no aplica, obteniendo una calificación de 73 puntos equivalente al 76.84%.

Finalmente el Lodge Napo Wildlife Center obtuvo un total de 132 puntos que equivale al 71,28 % sobre 100% lo que significa que posee un alto rendimiento referente a buenas prácticas de Turismo Sostenible.

## **B. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE**

### **1. Identificación y priorización de nudos críticos**

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

**a. Ámbito Ambiental**

**Cuadro N° 17:** Nudos críticos ámbito ambiental

N° Criterio Norma RA	Criterio	Nudo Critico	Priorización de nudos críticos			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
10101	La empresa realiza monitoreo y mantiene registros de su consumo de agua.	No cuenta con registros escritos de consumo de agua.	2	2	1	5
10102	La empresa determina el consumo de agua por áreas operativas.	No determina el consumo de agua por áreas operativas.	2	2	1	5
10103	Se utilizan dispositivos para el uso eficiente del agua.	No utiliza dispositivos para reducir el consumo.	1	3	2	6
10104	La empresa tiene designado un responsables para que lleve un registro de las actividades para el ahorro de agua.	No tiene designado un responsables para que lleve un registro de las actividades para el ahorro de agua.	1	2	2	5
10201	La Empresa monitorea y lleva un registro de su consumo de Energía. / La empresa cuenta con registro de consumo de electricidad por cliente/noche.	No cuenta con medidores del consumo de energía.  No cuenta con registro de consumo de electricidad por cliente/noche.	1	2	2	5

N° Criterio Norma RA	Criterio	Nudo Crítico	Priorización de nudos críticos			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
10205	La empresa utiliza energía renovable para iluminación, calentamiento de agua entre otros.	No analiza la utilización de energía alternativa para otros artefactos de consumo energético.	2	2	1	5
10208	La empresa hace uso de tecnologías para el ahorro de energía.	No se analiza el uso de otras tecnologías para el ahorro de energía.	1	2	2	5
10304	La empresa evita la alimentación artificial directa o indirecta de los animales silvestres.	No se elimina cualquier tipo de bebedero artificial para aves e insectos.	1	3	2	6
10305	Las fuentes generadoras de ruido se encuentran alejadas y aisladas del entorno.	No se encuentra los generadores a una distancia apropiada para evitar el ruido.	2	2	1	5
10602	La empresa utiliza papel reciclado y / o sin blanqueador para materiales impresos.	No se utiliza papel reciclado y / o sin blanqueador para materiales impresos.	2	2	2	6
10603	La empresa cuenta con información y facilidades necesarias para que el cliente pueda hacer separación de desechos.	No cuenta con información ni facilidades para que el cliente realice separación de desechos.	2	2	2	6

N° Criterio Norma RA	Criterio	Nudo Crítico	Priorización de nudos críticos			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
10605	La empresa participa en algún programa de reciclaje local o nacional.	No analiza la entrega de los desechos a alguna organización que promueva el reciclaje.	2	2	1	5
10701	La empresa dirige las aguas jabonosas y fecales a pozos sépticos.	No se analiza ni se trata la separación de aguas fecales de las jabonosas.	3	2	3	8
10706	La empresa evita el uso de materiales tóxicos para la salud humana y ambiental.	No se analiza el uso excesivo de lacas para madera y no se lleva registro de productos tóxicos que utilizan.	2	2	2	6
10708	La empresa utiliza jabones y cosméticos para el uso de los clientes y personal biodegradables.	No se utiliza jabones y cosméticos para el uso de los clientes y personal biodegradables.	2	3	2	7
10801	La empresa realiza acciones concretas de educación ambiental.	No se registra acciones a favor de la educación ambiental.	2	2	2	6
10803	La empresa desarrolla acciones que motive al	No se registra acciones	2	1	1	4

N° Criterio Norma RA	Criterio	Nudo Critico	Priorización de nudos críticos			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
	cliente ayudar en la limpieza de las áreas visitadas.	realizadas por los turistas en búsqueda de la limpieza y conservación de áreas visitadas.				
10809	La empresa identifica las principales especies arbóreas con su respectivo nombre local y nombre científico.	No se identifica las principales especies arbóreas con su respectivo nombre local y nombre científico.	1	1	2	4
	La empresa cuenta con un mapa de las instalaciones del lodge a disposición de los visitantes.	No se incluye un mapa de las instalaciones del lodge en un lugar visible para los turistas.	2	2	2	6
	La empresa cuenta con información visible que permita a clientes y personal actuar de manera correcta en casos de emergencias.	No existe información visible para el cliente y el personal para actuar en casos de emergencias.	2	3	2	7

**b. Ámbito Socio cultural**

**Cuadro N° 18:** Nudos críticos ámbito sociocultural

N° Criterio Norma RA	Criterio	Nudo Critico	Priorización de nudos críticos			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
20101	La empresa informa sobre actividades recreativas y noticias sobre empresas locales por medio de material promocional.	No se informa sobre actividades recreativas y noticias sobre empresas locales por medio de material promocional.	1	2	2	5
20202	La empresa identifica y selecciona productos e insumos que pueden ser suministrados por las comunidades locales.	No se registran las interacciones comerciales en la comunidad local.	2	2	2	6
20205	La empresa utiliza artesanías artísticas producidas local nacional para adornos de sus habitaciones.	No se utilizan artesanías locales ni nacionales para adornos del lodge y las habitaciones.	1	3	2	6
20206	La empresa cuenta con un plan de contingencia aplicable conocido por clientes y personal.	No se capacita al personal, comunidad y no se tiene un plan de contingencia.	2	2	1	5

N° Criterio Norma RA	Criterio	Nudo Critico	Priorización de nudos críticos			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
20401	La empresa promueve la interacción constructiva entre el cliente y las comunidades.	No se incluye en el material escrito que se da a los clientes datos de las poblaciones locales.	2	2	2	6

**c. Ámbito empresarial**

**Cuadro N° 19:** Nudos críticos ámbito empresarial

N° Criterio Norma RA	Criterio	Nudo Crítico	Priorización de nudos críticos			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
30101	La empresa revisa periódicamente los resultados de las políticas ambiental y sociocultural.	No se lleva registros de las revisiones periódicas de los resultados de las políticas ambiental y sociocultural y no incorpora modificaciones a los planes de gestión.	2	2	1	5
30303	La empresa revisa la legislación sobre el patrimonio histórico y cultural de manera periódica para garantizar el adecuado manejo de sus actividades, productos y servicios.	No se revisa la legislación sobre el patrimonio histórico y cultural.	2	2	1	5
30404	La empresa registra los productos perecederos y sus fechas de caducidad.	No se registra los productos perecederos y sus fechas de caducidad.	2	1	2	5
	La empresa monitorea el consumo de productos alimenticios, cosméticos y de limpieza para obtener un registro del consumo general.	No se lleva un monitoreo y registro de la relación de alimentos, artículos cosméticos y de limpieza con relación al número de huéspedes recibidos.	2	2	1	5

N° Criterio Norma RA	Criterio	Nudo Critico	Priorización de nudos críticos			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
	La empresa cuenta con un responsable de adquisiciones de productos que esté capacitado con relación a criterios sanitarios y ambientales.	No se capacita al responsable de adquisiciones en criterios sanitarios y ambientales.	2	2	2	6
30501	La empresa posee material promocional escrito y/o audiovisual elaborado como mínimo en dos idiomas.	No cuenta con material promocional en mínimo 2 idiomas.	3	2	2	7
	La empresa tiene folletería y Cd de información de los servicios que oferta para los intermediarios	No posee folletería ni Cd para sus intermediarios.	2	2	2	6
30601	La empresa posee un programa de capacitación sobre temas ambientales prioritarios en la operación dirigida al personal.	No se ha implementado el programa de capacitación sobre temas ambientales.	2	2	2	6
	La empresa evalúa los resultados de su programa de capacitación en emergencias.	No se ha realizado simulacros para evaluar el programa de capacitación en emergencias.	3	2	2	7
30604	El personal recibe capacitaciones	El personal no recibe	2	2	2	6

N° Criterio Norma RA	Criterio	Nudo Crítico	Priorización de nudos críticos			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
	periódicas en emergencias.	capacitaciones periódicas en emergencias.				
30701	La empresa utiliza para su decoración elementos naturales y artesanías que reflejen la cultura de la zona.	No se utiliza para la decoración elementos naturales ni artesanías para la decoración de manera que reflejen la cultura y ambiente de la zona.	2	2	2	6
30702	Las instalaciones de la empresa cuentan con facilidades para personas con necesidades diferentes.	No se cuentan con mayores facilidades para recibir personas con discapacidades.	3	2	3	8
30801	La empresa cuenta con extintores de fuego, mangueras y/o hachas de fácil acceso y se encuentran señalizados, visibles y ubicados en lugares de alto riesgo.	No posee mangueras y hachas de fácil acceso y no se encuentran señalizados, visibles y ubicados en lugares de alto riesgo.	2	3	2	7
	Las habitaciones comedor áreas sociales y transporte exhiben el programa de evacuación de manera escrita.	No se exhibe el programa de evacuación de manera escrita.	2	3	2	7
	Las salidas de emergencia se encuentran	Las salidas de emergencia no se	2	2	2	6

N° Criterio Norma RA	Criterio	Nudo Crítico	Priorización de nudos críticos			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
	señalizadas e iluminadas adecuadamente.	encuentran señalizadas e iluminadas adecuadamente.				
	El personal en su totalidad está capacitado sobre atención y primeros auxilios en caso de emergencia.	El personal no ha realizado un curso sobre primeros auxilios.	3	2	2	7
	Las bodegas de almacenamiento de materiales e insumos poseen condiciones adecuadas.	No se han inventariado los productos almacenados en las bodegas.	2	2	2	6
30814	La empresa posee un programa de manejo de alimentos que cumple con la práctica higiénica adecuadas.	En algunas bodegas no se cumplen con las prácticas de higiene adecuadas.	2	2	2	6
30902	La empresa tiene establecido y tiene algún procedimiento de selección y calificación de proveedores.	No se ha establecido ni se mantiene procedimientos de selección y calificación para proveedores.	2	1	2	5
31001	La empresa mantiene y establece procesos documentados para monitorear la producción de desechos sólidos y estrategias para mitigar su impacto.	No se ha establecido procesos documentados para monitorear la producción de desechos sólidos y estrategias para mitigar su impacto.	2	2	2	6

N° Criterio Norma RA	Criterio	Nudo Critico	Priorización de nudos críticos			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total

## **2. Implementación de estrategias de intervención priorizadas**

La implementación de estrategias de intervención está basada en la priorización de nudos críticos. Su selección considera aquellas estrategias que alcanzaron un valor de 6 a 7 puntos por ser las más factibles para implementar, promueven soluciones inmediatas, generan un efecto a corto plazo y están en la capacidad de ser ejecutadas por el técnico encargado en forma ágil sin mayor inversión.

En el caso de las estrategias que obtuvieron 8 y 9 puntos, a pesar del puntaje alcanzado no pudieron ser implementadas dado que están fuera del alcance del técnico, sea esto por que la implementación involucra decisiones gerenciales y temas de infraestructura, por tanto en la estrategia solo se menciona el camino a seguir, quedando a disposición de la empresa la decisión de realizarla o no.

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

**a. Ámbito Ambiental**

**Cuadro N° 20:** Estrategia ámbito ambiental

N° Criterio Norma RA	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
10103	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud e implementación de dispositivos que ayuden a reducir el consumo de agua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprovechar el recurso agua en forma eficiente y sostenible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión bibliográfica sobre estos dispositivos.</li> <li>Solicitar a la administración la compra de dispositivos</li> <li>Implementar los dispositivos en las instalaciones de agua.</li> </ul>	2
10304	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eliminación de todo bebedero artificial que se encuentre en el lodge.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener intacto o tratar de equilibrar el ciclo de la naturaleza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación al administrador del lodge sobre el daño de tener bebederos artificiales.</li> <li>Retirar los bebederos artificiales del lodge</li> </ul>	3

N° Criterio Norma RA	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
10602	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilización de papel reciclado cuando se pueda hacerlo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducir el exceso de papel y aprovechar al máximo su estado de vida útil colaborando con el medio ambiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación sobre el uso de papel reciclado al administrador y encargado de compras.</li> <li>Utilización de papel reciclado en tareas de oficina como borradores, pruebas entre otros.</li> </ul>	4
10603	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación y rotulación de facilidades para la separación de desechos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concientizar e involucrar al cliente sobre los esfuerzos de sostenibilidad del lodge.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Charla al personal y administración sobre desechos sólidos.</li> <li>Identificar los sitios propicios para implementar la separación de desechos.</li> <li>Implementar facilidades para la separación de desechos con su</li> </ul>	5

N° Criterio Norma RA	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
			respectiva rotulación	
10701	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Separación de aguas jabonosas y fecales para su tratamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratar de forma separada las aguas grises de las negras para un eficiente tratamiento de las mismas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicar al gerente y administrador de los beneficios de tratar separadamente las aguas grises y negras</li> <li>• Plantear a la empresa el implementar diferentes sistemas para tratar aguas grises y jabonosas.</li> </ul>	6
10706	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis del uso de lacas para madera mediante una explicación al personal de mantenimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir el uso de lacas ya que estas ocasionan daño al medio ambiente y a las personas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicar en una charla informal al encargado de mantenimiento los efectos del excesivo uso de lacas y su afectación al medio ambiente.</li> <li>• Regular el uso de este producto y buscar soluciones alternativas para el</li> </ul>	7

N° Criterio Norma RA	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
			mantenimiento de la madera.	
10708	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotación permanente de jabones y cosméticos biodegradables para uso del personal y clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminuir los niveles de contaminación del agua para acelerar su proceso de recuperación y uso posterior.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicar los beneficios de jabones y cosméticos biodegradables al personal y encargado de adquisiciones.</li> <li>• Seleccionar los productos más adecuados para cubrir las necesidades de la empresa.</li> <li>• Proceder a la compra de los productos seleccionados.</li> <li>• Implementar dispensadores de estos productos en los baños y lavabos tanto de clientes como de personal.</li> </ul>	8
10801	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación mediante charlas a los miembros del lodge sobre temas ambientales relacionados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear conciencia en el personal y en los clientes acerca del cuidado de los recursos como agua, energía y contribuir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocar por medio del administrador a una reunión del</li> </ul>	9

N° Criterio Norma RA	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
	con energía agua, aire, desechos, entre otros.	a mejorar el medio ambiente.	personal. • Dar la charla sobre los temas propuestos. • Registro de asistentes.	
10809	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuación del mapa de las instalaciones del lodge.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar a conocer al cliente donde se ubica cada una de las áreas del lodge.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitar el sitio donde se encuentra el mapa de instalaciones.</li> <li>• Sugerir los cambios al mapa con respecto a su estructura.</li> </ul>	10
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de rutas y mapas de evacuación, para situaciones de emergencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer el sistema de seguridad minimizando la vulnerabilidad ante la ocurrencia de un accidente y maximizando las condiciones de seguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recorrido por las instalaciones del lodge.</li> <li>• Basado en el mapa de instalaciones se procedió a elaborar un mapa de evacuación.</li> <li>• Imprimir los mapas y plastificarlos.</li> <li>• Colocar los mapas en todas las instalaciones del lodge.</li> </ul>	11

## b. **Ámbito Socio-cultural**

**Cuadro N° 21:** Estrategia ámbito socio cultural

N° Criterio Norma RA	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
20202	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de un cuadro de registro en las que se contemple las interacciones con la comunidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener un registro sobre las condiciones y resultados de las contribuciones realizadas por el lodge a la comunidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de los últimos registros comerciales con diferentes familias de la comunidad por concepto de venta de alimentos para el lodge.</li> <li>Realizar un cuadro donde conste la fecha, relación comercial, pago realizado y firma.</li> </ul>	12
20205	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de decoraciones artesanales en las instalaciones del lodge.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyectar al cliente el orgullo que tiene la comunidad sobre sus expresiones culturales apoyando la comercialización de sus productos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recalcar la importación de una decoración artesanal de la zona.</li> <li>Sugerir artesanías que se acoplen a la decoración de las instalaciones.</li> <li>Fotografiar las</li> </ul>	13

N° Criterio Norma RA	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
			artesanías colocadas.	
20401	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión de información sobre la comunidad y localidades cercanas del lodge.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar a conocer datos sobresalientes de localidades cercanas reflejando el interés y respeto hacia las mismas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar el material promocional existente.</li> <li>• Sugerir información sobre localidades que se pueda incluir en el material promocional.</li> <li>• Definir el material final de promoción.</li> </ul>	14

### c. **Ámbito Empresarial**

**Cuadro N° 22:** Estrategia ámbito empresarial

N° Criterio Norma RA	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
30404	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación al encargado de adquisiciones en temas ambientales y de salubridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener un mejor nivel de higiene y de sostenibilidad ambiental en la empresa durante las adquisiciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactar al encargado de adquisiciones.</li> <li>• Solicitar una entrevista con el encargado.</li> <li>• Capacitar con normas técnicas para que realice las adquisiciones con seguridad, salubridad y manteniendo parámetros amigables con el ambiente.</li> </ul>	15
30501	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión del material promocional del lodge y tenerlo en dos idiomas para la entrega a clientes e intermediarios (tour operadores)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar adecuadamente y en idioma extranjero sobre la gama de productos que oferta la empresa tanto para clientes como intermediarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión del material promocional del lodge.</li> <li>• Con la información trabajada proceder a la elaboración física y digital del nuevo material promocional, también realizarlo en idioma Inglés.</li> <li>• Entrega de este material a los intermediarios.</li> </ul>	16

N° Criterio Norma RA	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
30601	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusión de temas ambientales en el plan de capacitación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concienciar al personal sobre la importancia de desempeñar sus funciones con el menor impacto hacia el ambiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar con el administrador del lodge los temas prioritarios para la empresa.</li> <li>Incorporar al plan anual de capacitación estos temas.</li> <li>Solicitar aprobación por parte de la Gerencia.</li> </ul>	23
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de simulacros de respuesta en casos de emergencia de manera periódica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evitar, minimizar y combatir eficazmente los siniestros que podrían suscitarse en el lodge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicar en una charla al personal la importancia de estar preparados ante emergencias.</li> <li>Se impartió las debidas instrucciones para actuar en casos de emergencias.</li> <li>Se explico teóricamente un simulacro en caso de incendio.</li> <li>La parte práctica no se pudo realizar por no existir tiempo a causa de la ocupación continua de turistas.</li> <li>Se planteo con el administrador encontrar una fecha para la ejecución del</li> </ul>	30

N° Criterio Norma RA	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
			Simulacro.	
30604	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación de capacitaciones continuas en casos de emergencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolver situaciones de emergencia con total eficiencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las principales y posibles emergencias.</li> <li>Con estos temas plantear capacitaciones.</li> <li>Incluir los temas en el plan anual de capacitaciones del NWC.</li> </ul>	23
30701	<ul style="list-style-type: none"> <li>Decoración de las áreas del lodge con elementos y artesanías propias de su cultura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar al cliente una imagen satisfactoria y dar a conocer su cultura.0</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la posible decoración con las artesanías de la comunidad.</li> <li>Seleccionar la decoración para las diferentes áreas.</li> <li>Implementar la decoración</li> </ul>	13
30702	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constatación de las facilidades para recibir a personas con capacidades especiales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliar el perfil de turista que visita el lodge proporcionando un trato adecuado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visita a las instalaciones y analizar las facilidades para el acceso de personas especiales.</li> <li>Proponer más adecuaciones para personas con capacidades especiales.</li> <li>Planificar con la administración que en las</li> </ul>	17

N° Criterio Norma RA	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
			<p>futuras construcciones se contemple estas facilidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografiar los accesos que existen para el recibimiento de personas especiales.</li> </ul>	
30801	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión de temas sobre primeros auxilios en el plan de capacitación del NWC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saber actuar en caso de una emergencia de manera inmediata.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un diagnóstico entre el personal para saber la realidad en este tema.</li> <li>• Añadir este tema en el plan de capacitación del NWC.</li> </ul>	23
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de rutas de evacuación y colocarlas de manera gráfica en las instalaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer el sistema de seguridad minimizando al máximo la vulnerabilidad ante la ocurrencia de un accidente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En base a los mapas de evacuación elaborados se trazaron las rutas de evacuación desde las diferentes instalaciones.</li> <li>• Impreso el material se colocaron de forma visible los mapas de ruta elaborados y en dos idiomas en cada instalación del lodge.</li> </ul>	11
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Señalización e iluminación de las salidas de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las salidas de emergencia para su acceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificadas las salidas en casos de Emergencias.</li> </ul>	18

N° Criterio Norma RA	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
	emergencia.	sin ninguna barrera o impedimento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se contacto con el departamento de Marketing para la señaletica respectiva.</li> <li>• Conversación con el Gerente para adquisición de luminarias de emergencias.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuación y etiquetado de productos almacenados en las bodegas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar los productos y facilitar los procesos de adquisiciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita a las diferentes bodegas del NWC.</li> <li>• Clasificar los productos por segmentos para el etiquetado.</li> <li>• Imprimir y plastificar las etiquetas.</li> <li>• Colocar las etiquetas en sus respectivos lugares.</li> </ul>	19
30814	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de un mecanismo para asegurar las condiciones de higiene y salubridad en el área de bodegas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar los procesos que se emplean para el cuidado de los alimentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspección de las bodegas y evaluar su estado.</li> <li>• Conversar con el encargado de mantenimiento y establecer un mecanismo adecuado para asegurar las condiciones de higiene y salubridad.</li> </ul>	20

N° Criterio Norma RA	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar el mecanismo de impermeabilización de las bodegas.</li> </ul>	
31001	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de mecanismos para la disposición final de los desechos sólidos generados por el lodge.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar formas y medidas para dar una disposición final a estos desechos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se establecieron cinco diferentes métodos de disposición de los desechos generados.</li> <li>• Para el caso de los desechos orgánicos la elaboración de una compostera piloto.</li> <li>• Para los desechos inorgánicos debidamente separados se acordó en acumularlos en un sitio apropiado y cuando hubiere una cantidad considerable enviarlos a Quito a plantas recicladoras.</li> </ul>	21

### 3. Identificación y aplicación de estrategias de factores claves de éxito

#### a. Identificación

**Cuadro N° 23:** Factores claves de éxito

N°	Factores claves de éxito	Estrategias para mantener los factores claves de éxito.	Responsables
1	La empresa es 100% comunitaria pertenece y pertenecerá solo a la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmar un acuerdo en la asamblea comunitaria para que el proyecto sea intransferible.</li> </ul>	Comunidad Añangu Gerencia NWC
2	Ser un proyecto verde que apuesta por brindar servicios de excelencia con respeto a su naturaleza, razón por la cual cuenta con un sello de certificación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renovar convenio con entidades ambientales.</li> </ul>	Rainforest Alliance Smart Voyager Comunidad Añangu
3	Tener una imagen internacional en turismo sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistir a ferias internacionales de turismo.</li> </ul>	Gerencia NWC Marketing NWC
4	Alta demanda de turistas de clase alta y con buena capacidad de gasto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener el plan de Marketing y actualizarse en el perfil del turista.</li> </ul>	Marketing NWC
5	Mantener a su cargo una gran extensión de territorio cedida por el estado ecuatoriano para su conservación y protección.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mostrar resultados sobre acciones de conservación ante el estado ecuatoriano del territorio asignado.</li> </ul>	MAE Gerencia NWC
6	Nivel de desarrollo de los habitantes de la zona.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer nuevos proyectos para la</li> </ul>	Gerencia NWC Proyectos NWC

		comunidad y sus alrededores.	MIES
7	Comercialización y promoción a nivel internacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar la relación comercial con las diferentes operadoras de Turismo formalizando convenios de ventas.</li> </ul>	Marketing NWC
8	Ambiente de trabajo apropiado y amparado en el marco legal ecuatoriano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pago justo a los empleados y creación de un ambiente de trabajo agradable.</li> </ul>	Gerencia NWC Personal NWC
9	Convenios y alianzas con diversas organizaciones públicas y privadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renovación y mantenimiento de convenios de cooperación con las diferentes organizaciones involucradas con el NWC.</li> </ul>	Gerencia NWC
10	Ubicación geográfica estratégica en el Parque Nacional Yasuní.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de manejo de áreas naturales.</li> </ul>	MAE Gerencia NWC
11	Apoyo del estado en el proyecto Yasuní ITT y de la comunidad internacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Involucrarse seriamente en el proyecto y apoyarlo incondicionalmente.</li> </ul>	Gerencia NWC Iniciativa Yasuní ITT
12	Tener un nombre adquirido por meritos de operación y conservación a nivel internacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar continuamente su gestión de sostenibilidad para mantener su reconocimiento</li> </ul>	Gerencia NWC Marketing NWC

		nacional internacional.	e	
--	--	----------------------------	---	--

#### 4. Estrategias Complementarias

Debido al cambio de herramienta y del prolongado tiempo entre una y otra verificación del 2008 al 2011, al cambio de administraciones del lodge hubo una pérdida de información, razón por la cual se realizaron estrategias complementarias que no necesariamente se encontraban establecidas en el plan de acción, estas estrategias permitieron no bajar la calificación obtenida anteriormente y mejorarla.

**Cuadro N° 24:** Estrategias complementarias

N°	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
1	Selección de criterios de proveedores sostenibles para las adquisiciones.	Establecer una política sostenible de selección de proveedores, basado en los parámetros de la norma técnica de RA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión con logística en Quito para conocer sus principales proveedores y sus productos.</li> <li>• Explicar que es un proveedor sostenible y lo óptimo para la empresa.</li> <li>• Evaluar los proveedores con prácticas sostenibles y analizarlos en base a la información brindada por Rainforest Alliance.</li> <li>• Establecer los criterios para selección de sus proveedores.</li> </ul>	22
2	Elaboración de un plan de capacitación para el NWC.	Poseer un sistema de capacitación permanente para	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un diagnóstico de las necesidades de</li> </ul>	23

N°	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
		el personal de NWC.	capacitación del lodge. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los principales tópicos de capacitación por áreas junto al personal.</li> <li>• Elaborar un plan de capacitación para el NWC.</li> <li>• Presentar el plan para su revisión, aprobación, y asignación de presupuesto.</li> </ul>	
3	Implementación de un mecanismo para evaluar y seleccionar al personal.	Establecer un mecanismo para la evaluación del recurso humano existente y selección del nuevo personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar con el administrador del lodge el mecanismo más apropiado para evaluar y seleccionar al personal.</li> <li>• Realizar una ficha de evaluación y selección de personal.</li> <li>• Efectuar un ejercicio de prueba.</li> <li>• Solicitar la aprobación e implementar la ficha</li> </ul>	24
4	Elaboración de un manual de inducción para el personal.	Adaptar al nuevo empleado al entorno de trabajo mediante una herramienta clara y entendible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicar la importancia de tener un manual de inducción para el nuevo personal, en una charla con el administrador</li> <li>• Definir los puntos del manual.</li> <li>• Elaborar el manual.</li> <li>• Realizar un ejercicio</li> </ul>	25

N°	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
			<p>de prueba.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar la aprobación del documento e implementarlo.</li> </ul>	
5	Planteamiento de un programa de incentivos para el personal.	Reconocer al personal más sobresaliente de la empresa e incentivarlo a una superación constante.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicar la importancia de motivar al personal y tener un programa de incentivos en la empresa, a través de una charla con los administradores tanto de la agencia de Quito como del lodge.</li> <li>• Definir los incentivos que la empresa proporcionará.</li> <li>• Elaborar el programa de incentivos.</li> <li>• Solicitar la aprobación del documento e implementarlo.</li> </ul>	26
6	Documentación del Plan de ahorro de agua.	Reducir el consumo del recurso agua mediante buenas prácticas ambientales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión con el administrador de lodge y el personal para exponer el tema, socializarlo, y explicarlo.</li> <li>• Revisar información de fuentes secundarias sobre el tema.</li> <li>• Compilar el documento y establecer metas para el ahorro en el consumo.</li> <li>• Socializar con</li> </ul>	27

N°	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
			administración el documento y aprobarlo.	
7	Documentación del Plan de ahorro de energía.	Reducir el consumo del recurso energía mediante buenas prácticas ambientales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión con el administrador de lodge y el personal para exponer el tema, socializarlo, y explicarlo.</li> <li>• Revisar información de fuentes secundarias sobre el tema.</li> <li>• Compilar el documento y establecer metas para el ahorro en el consumo.</li> <li>• Socializar con administración el documento y aprobarlo.</li> </ul>	28
8	Documentación del Plan de manejo de desechos sólidos.	Establecer sistemas para un manejo adecuado de los desechos sólidos producidos por la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión con el administrador de lodge y el personal para exponer el tema, socializarlo, y explicarlo.</li> <li>• Revisar información de fuentes secundarias sobre el tema.</li> <li>• Compilar el documento establecimiento metas para el manejo de los desechos sólidos.</li> <li>• Socializar con administración el documento y aprobarlo.</li> </ul>	29

N°	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
9	Documentación del Plan de Simulacros.	Actuar de manera segura y eficiente en casos de emergencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En base a los mapas de evacuación ya elaborados, definir las bases para el plan de simulacros.</li> <li>• Reunión con el administrador de lodge y el personal para exponer el tema, socializarlo y explicar el fin del plan.</li> <li>• Revisar información de fuentes secundarias sobre el tema.</li> <li>• Compilar el documento, estableciendo objetivos claros y precisos.</li> <li>• Socializar con administración el documento y aprobarlo.</li> </ul>	30
10	Documentación del Plan de Salud e higiene.	Difundir normas y procesos para una correcta higiene y seguridad laboral en cada área de trabajo del lodge.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión con el administrador del lodge y el personal para exponer el tema, socializarlo y explicar el fin del plan.</li> <li>• Revisar información de fuentes secundarias sobre el tema.</li> <li>• Compilar el documento y establecer los objetivos del plan.</li> </ul>	31

N°	Estrategia	Objetivo	Actividades	Anexo
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socializar con la administración el documento y aprobarlo.</li> </ul>	
11	Implementación de una compostera piloto para el NWC.	Dar una disposición final para los desechos orgánicos, que a su vez generan un beneficio para la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión con el administrador de lodge y el personal para exponer el tema, socializarlo y explicar el fin de esta estrategia.</li> <li>• Escoger la técnica de compostera a implementar.</li> <li>• Solicitar los materiales a logística en la ciudad de Quito.</li> <li>• Definir el sitio y construir la compostera.</li> <li>• Explicar al personal encargado del manejo de la compostera su funcionamiento y proceso de solución a los posibles problemas.</li> <li>• Monitorear en dos meses el manejo de la compostera.</li> </ul>	32

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

Dado el particular proceso de verificación del cual fue objeto en el NWC al haberse utilizado dos herramientas de evaluación, corresponde a este acápite, desarrollar un análisis comparativo en función de la dos aplicaciones., esto con la finalidad de medir el nivel de impacto que tuvo la implementación de buenas prácticas en el lodge.

Para realizar adecuadamente el análisis es necesario indicar que las dos herramientas contienen elementos diferenciales sustanciales que afectan la evaluación final, esto se debe a:

- 1) La herramienta actual no toma en cuenta alrededor de 40 parámetros que estaban en la herramienta antigua
- 2) En los parámetros de calificación existen 3 tipos cumple, cumple parcial y no cumple, cada uno de ellos posee una calificación que afecta directamente la calificación final. La actual herramienta en algunos parámetros solo contempla la calificación para cumple o no cumple se omite el cumple parcial esto sucede en alrededor de 10 puntos lo que también afecta la calificación.
- 3) En la herramienta actual los parámetros de calificación son mucho más estrictos y se necesita un nivel de desempeño mayor que en la herramienta antigua.

En base a estas condiciones se considera oportuno desarrollar tres acciones:

- 1) Evaluar el nivel de impacto alcanzado con el proceso utilizando la herramienta del año 2008.

- 2) Evaluar el nivel de impacto alcanzado con el proceso, utilizando la herramienta del 2010.

### Matrices de evaluación comparadas –antigua herramienta (AH)

Cuadro N°25 : Matriz de evaluación año 2008 (AH)

NOMBRE DEL HOTEL		NAPO WILDLIFE CENTER					
UBICACIÓN		PROVINCIA DE ORELLANA					
NOMBRE DEL ANALISTA		PATRICIO VELÁSQUEZ					
No.	Ambito	PME	Categorización				Calificación
			C	CP	NC	NA	
1	Ambiental	93	61	14	7	4	68
2	Sociocultural	27	21	4	1	3	21
3	Económico	110	85	10	11	4	90
Total		219	167	28	19	11	179
Porcentaje (%)		100	76	13	9	5	82

Cuadro N°26 : Matriz de evaluación año 2010 (AH)

NOMBRE DEL HOTEL		NAPO WILDLIFE CENTER					
UBICACIÓN		PROVINCIA DE ORELLANA					
NOMBRE DEL ANALISTA		FERNANDO AMORES					
No.	Ambito	PME	Categorización				Calificación
			C	CP	NC	NA	
1	Ambiental	93	44	5	14	3	47
2	Sociocultural	27	16	4	1		16
3	Económico	110	60	16	12	6	68
Total		221	120	25	27	9	131
Porcentaje (%)		100	54	11	12	4	59

En los cuadros N° 25-26 se puede apreciar los resultados de la evaluación inicial realizada en el año 2008 frente a una adaptación a esta herramienta de los resultados de la herramienta actual (2011) que utiliza RA. Para tener un análisis comparativo entre las dos herramientas empleadas en la verificación del lodge NWC se procedió a traspasar la información de la herramienta punto por punto y se puede apreciar que existe una disminución de 23% entre una y otra herramienta.

Con este análisis comparativo entre las dos herramientas se puede concluir que las herramientas son muy diferentes en formato y parámetros de puntuación donde se refleja en la baja calificación obtenida (59%).

## Matrices de evaluación comparadas –nueva herramienta (NH)

Cuadro N°27 : Matriz de evaluación año 2008 ( NH)

Ámbitos					
Empresarial		Socio-Cultural		Ambiental	
Resultados		Resultados		Resultados	
Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	Cumple	Cumple Parcial
69	8	10	3	49	7
Calificación		Calificación		Calificación	
73		14,5		52,5	
Porcentaje		Porcentaje		Porcentaje	
76,84%		63,04%		73,94%	

Resultado General					
Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	Calificación	Porcentaje
132	16	24	7	140	71,28%

Cuadro N°28 : Matriz de evaluación año 2010 (NH)

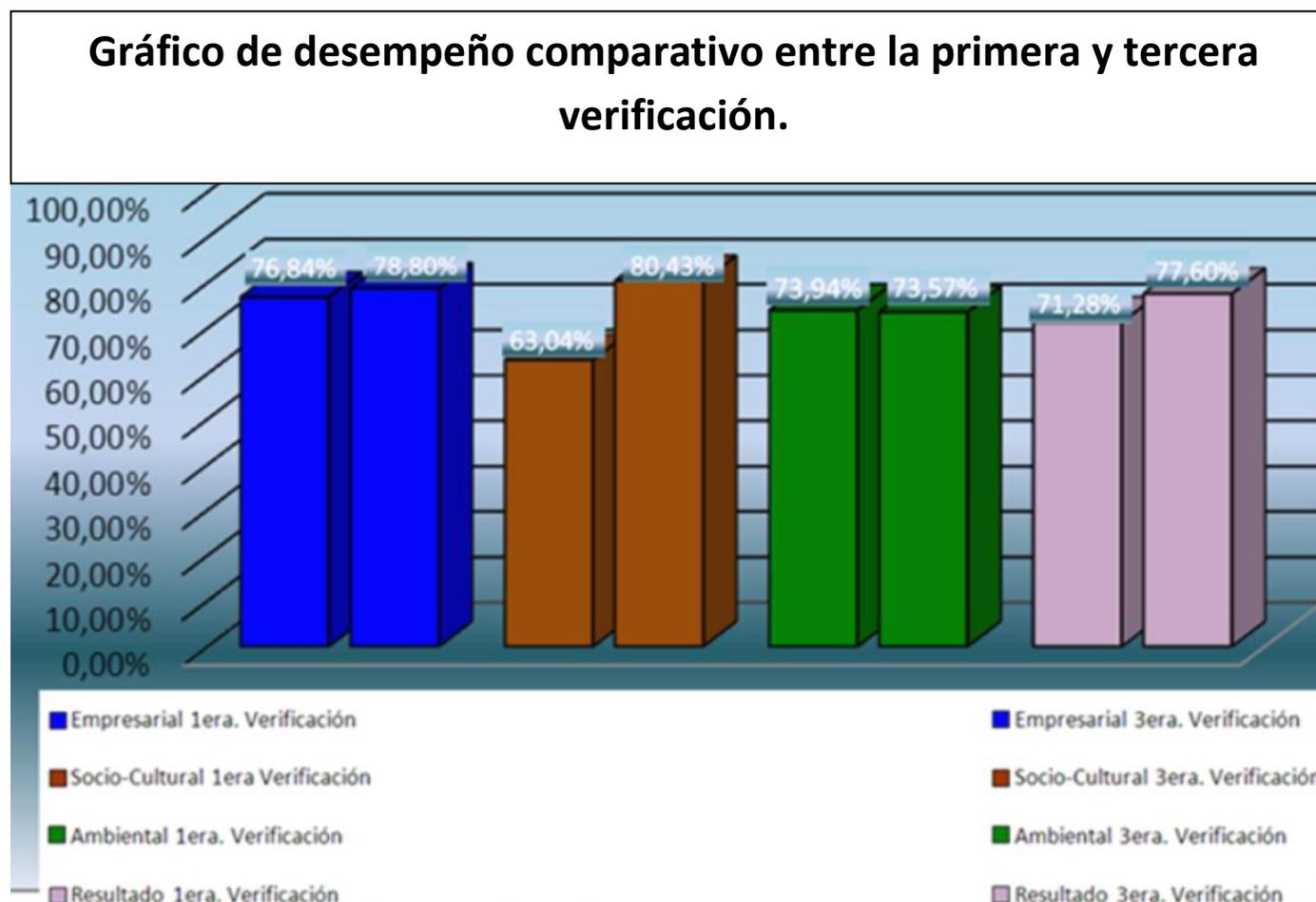
Ámbitos					
Empresarial		Socio-Cultural		Ambiental	
Resultados		Resultados		Resultados	
Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	Cumple	Cumple Parcial
65	15	12	6	49	5
Calificación		Calificación		Calificación	
72,5		18,5		51,5	
Porcentaje		Porcentaje		Porcentaje	
78,80%		80,43%		73,57%	

Resultado General					
Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	Calificación	Porcentaje
130	25	30	11	142,5	77,60%

En los cuadros N° 27-28 se puede observar los resultados de la evaluación inicial realizada en el año 2008 que fue traspasada punto por punto a la nueva herramienta de evaluación (2010) para poder tener una realidad más adecuada del estado del lodge antes de la intervención realizada tenemos así que con el formato de la herramienta actual el NWC tiene una calificación de 71,28% sobre 100%

De esta manera se puede apreciar después de la intervención realizada se obtuvo una calificación de 77,60% sobre 100%.Dando un incremento de 6.32% entre la verificación inicial y la final. Quedando demostrado que la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible generan un efecto positivo para el lodge demostrado e la calificación obtenida.



**Gráfico N°2:** Gráfico de desempeño comparativo entre la primera y tercera verificación.

En esta gráfica final se puede notar el incremento del porcentaje de cumplimiento de la norma de RA entre la una y otra verificación desde los diferentes ámbitos teniendo así que:

En la primera verificación en el ámbito empresarial se obtuvo un porcentaje del 76.84%, en el ámbito socio-cultural 63.04% y en el ámbito ambiental 73.94%, dando un promedio general de 71.28%.

En la tercera verificación en el ámbito empresarial se obtuvo un porcentaje del 78.80%, en el ámbito socio-cultural 80.43% y en el ámbito ambiental 73.57%, dando un promedio general de 77.60%.

Comparando las dos verificaciones se denota que en el ámbito empresarial se subió 1.96%, en el ámbito socio-cultural 17.39% y en el ámbito ambiental se bajó un 0.37%.

En general se obtuvo un incremento del 6.32%, esto es representativo ya que el lodge NWC posee altos estándares de calidad y gestión, por ende, subir el porcentaje es más complejo dado que son más estrictos los niveles de cumplimiento para alcanzar los estándares establecidos en la norma de RA.

El lodge NWC obtuvo en su calificación final un porcentaje de 77.60% con la cual alcanza el porcentaje requerido por la norma para su verificación y la utilización del sello de Rainforest Alliance y demás beneficios que esto conlleva.

Se evidencia claramente que el proceso de implementación de Buenas Prácticas sí aporta al cumplimiento de la norma de Rainforest Alliance.

## **VI. CONCLUSIONES**

- A.** El éxito que el lodge Napo Wildlife Center ha tenido en el mercado le ha llevado a tener una tasa de ocupación superior al 85% manteniendo una alta afluencia de demanda turística y por ende recursos económicos que a través de un proceso participativo permite la inversión en el desarrollo local de la población, generando no solo acceso a fuentes de empleo sino el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, sin embargo no han podido definir líneas administrativas que consoliden completamente el manejo administrativo del proyecto a largo plazo.
- B.** A pesar de los altos niveles de calidad que posee el establecimiento se ha podido identificar situaciones negativas que todavía siguen influyendo dentro del área administrativa, sin embargo el proceso de intervención contribuye a cubrir estos nudos críticos demostrando que la gestión continua de la calidad le permite solucionar las necesidades más apremiantes del establecimiento.
- C.** Se evidenció que uno de los principales problemas del lodge es el manejo administrativo, esto se debe al cambio de una administración externa por una local, que a través de los años ha ido interrelacionándose al punto de desplazar por completo a la administración externa lo cual ha generado una serie de dificultades aunque con un buen nivel de desempeño en su operación.
- D.** La aplicación de la herramienta de evaluación de Rainforest Alliance identifica una serie de fallas y condiciones negativas del establecimiento que deben ser mejoradas, sin embargo, no todas éstas son susceptibles de ser manejadas para su solución por condiciones económicas, técnicas, gerenciales entre otras. Esta necesidad se suple a través de nuevas herramientas metodológicas que ayudan a priorizar las acciones que pueden ser implementadas causando niveles de impacto positivos al momento de la intervención, que colaboran a mejorar la calidad del servicio y que por otra parte sean susceptibles de ser replicadas en la comunidad.

**E.** El proceso de aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible permitió en un lapso de tres meses incrementar alrededor de un 7% el nivel de evaluación y por ende de calidad del lodge lo cual acredita al establecimiento la utilización del sello de verificación de Rainforest Alliance para sus acciones de difusión y comercialización.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- A.** Se recomienda someter a la administración del NWC como a sus demás áreas operativas a una autoevaluación trimestral, para realizar una detección de problemas de cualquier índole promoviendo solventarlos sea por cada área o condición particular.
  
- B.** Aprobar, implementar y monitorear los documentos elaborados por parte del lodge, para adaptarlos como documento de la empresa, los cuales pueden estar sujeto a cambios y modificaciones posteriores por parte de la gerencia del NWC.
  
- C.** Se recomienda continuar con los procesos de certificación de Smart Voyager para así tener una marca de calidad a nivel internacional y mantener o superar la cantidad de demanda que maneja el lodge en la actualidad.
  
- D.** Revisar, actualizar, adaptar o modificar la metodología propuesta así como las herramientas técnicas utilizadas para priorizar problemas, necesidades, soluciones para el establecimiento.
  
- E.** Para la aplicación óptima de las herramientas y el monitoreo de los procesos implementados contar con un responsable encargado designado, capacitado y entrenado en su manejo.

## **VIII. RESUMEN**

En la presente investigación se propone: implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en el lodge “Napó Wildlife Center”, parroquia Alejandro Labaka, cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana. Evaluando las condiciones actuales del lodge en los ámbitos ambiental, socio-cultural y económico; con una metodología adaptada se priorizaron nudos críticos identificados; también se evaluó mediante la herramienta técnica MASTER. Como resultado se destaca una buena participación en su emprendimiento por parte de sus miembros y la alta biodiversidad que posee. Se implementaron las estrategias que resultaron en la priorización de los nudos críticos dentro del rango de 5-7 ya que pueden implementarse en un corto plazo, con una inversión menor y puede replicarse en la comunidad incidiendo en su calificación, como son: planes para el manejo de agua, energía y desechos, capacitaciones y herramientas de gestión y operación. Implementadas las estrategias, un equipo externo de Rainforest Alliance monitoreo y evaluó el proceso, obteniendo una calificación de 77,60% en el cual se evidencia un incremento del 6,32%, demostrando que el proceso es viable lo cual permitió al lodge la obtención y uso del sello de verificación de Buenas Prácticas de Gestión para el Turismo Sostenible de Rainforest Alliance. Se recomienda dar continuidad a los procesos de gestión, administración y asistencia técnica implementados involucrando los diversos actores de la actividad turística de Napó Wildlife Center evaluando constantemente el aporte a la calidad de vida del lodge.

## **IX. SUMMARY**

This research proposes the implementation of good tourist sustainable practice in "Napó Wildlife Center" Lodge located in the community of Alejandro Labaka, San Francisco de Orellana area, province of Orellana. This research started by evaluating the community's current conditions concerning environmental, socio cultural and economical aspects. The methodology was adapted and some strategies were prioritized according to the critical nodes determined in the study; finally, the results were evaluated according to the MASTER technical tool. As a result it was outstanding that there was good community participation in their entrepreneurship, and that they possess a very important biodiversity in that place. Some strategies were implemented and they showed the prioritization of the critical nodes within a range of 5-7 since they can be implemented at short term, with low investment and intervening in its qualification. These strategies had to do with some mechanisms to manage water, energy, and waste; training and design; mapping and geo-reference of the lodge paths. Once the strategies were implemented, an external team from Rainforest Alliance monitored and evaluated the process. The scores obtained were 77.60% which evidences a raise of 6.32% demonstrating that the process is viable which allows the lodge getting and using the verification seal for good tourist sustainable practice granted by Rainforest Alliance. It is recommended that they continue working with the implemented managing and technical assisting processes involving the different community actors in tourist activity in Napó Wildlife Center, and that they constantly evaluate the support it gives to the inhabitants' quality of life.

## **X. BIBLIOGRAFIA**

1. CÁRDENAS, F. (1984). “Comercialización del Turismo”. Editorial Trillas, México.
2. CONTRERAS, C (2007) “Estudio de Mercado”. Consultado 10 de Abril del 2011.  
Disponible en [www.monografias.com](http://www.monografias.com).
3. CORNEJO Fausto (2011) Manual de Ecoturismo y operaciones Napo Wildlife Center.
4. GRUPO MG. (2010) “Turismo y Marketing” Consultado 11de Mayo del 2011.  
Disponible en: [www.turismoymarketing.com](http://www.turismoymarketing.com)
5. Jorgenson y Coello (2001). Conservación y desarrollo sostenible del parque Nacional Yasuni y su área de influencia. MAE, WCS, UNESCO
6. MARTÍNEZ, E. (2006). “Diagnóstico situacional”. Consultado 11de Mayo del 2011.  
Disponible en [www.slideshare.net/kheiron/diagnostico-situacional](http://www.slideshare.net/kheiron/diagnostico-situacional).
7. MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE “RAIN FOREST ALLIANCE”
8. NAPO WILDLIFE CENTER, (2011) “En línea”. Disponible en [www.napowildlifecenter.com](http://www.napowildlifecenter.com). Consultado 11de Mayo del 2011
9. NOBOA, P. (2008) “Metodologías Participativas del Aprendizaje Manual del Facilitador”. Riobamba (Ecuador). 18pp.
10. NOBOA, P. (2008) Manual de Facilitación y Capacitación para el Desarrollo del Turismo Sostenible.
11. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO. (1999), “Investigaciones Turísticas-Turismo receptivo”. 6pp.

12. RICAURTE, C. (2006), texto básico de Mercadeo Turístico y Hotelero, Marketing Turístico unidad 2 y unidad 3. Riobamba Ecuador.
13. SIERRA (1999). Propuesta preliminar de un sistema de clasificación de vegetación para el Ecuador Continental. INEFAN, GEF, BIRF. Ecociencia
14. TURISMO COMUNITARIO 2007 (en línea). Consultado 1 de Septiembre 2010. Disponible en: <http://www.ecoturismo.gov.ec/paginas/ecoturismo.htm>.
15. YUCTA. P, “Modulo de Introducción al Ecoturismo, Compilación Ministerio de Turismo, Regional Sierra Centro”, Pág. 2,3.

## **XI. ANEXOS**

**Anexo N° 1:** Manual de funciones NWC.

### **1) Áreas Directivas**

#### **a) Administración**

##### **i. Perfil de cargo**

Para la Administración del NWC se requiere de un conocimiento básico de Hotelería y Turismo, ecoturismo, solución de problemas, don de trato con comunidades de la Amazonía y mucho amor a la naturaleza.

##### **ii. Funciones**

- Supervisión, revisión y validación de todas las operaciones turísticas y hoteleras del Napo Wildlife Center
- Generación de reportes de avance de la gestión turística y hotelera
- Elaboración de reportes de cumplimiento y rendimiento de personal
- Elaboración y revisión de los planes de contingencia ambiental y riesgos
- Definición de los riesgos a la salud, seguridad y ambiente
- Cumplir con los procedimientos de los sistemas de gestión de calidad, buenas practicas para turismo sostenible, Smart Voyager, etc.
- Identificar y evaluar los aspectos ambientales y riesgos resultantes de nuevas actividades.
- Seguimiento de monitoreo ambiental y de riesgos
- Elaboración de Planes de Mantenimiento
- Atención y servicio al cliente

##### **iii. Responsabilidades**

- Recepción de pasajeros- orientación
- Coordinación y comunicación con todas las áreas de trabajo
- Supervisión de todos los servicios del hotel
- Planificación de actividades operativas – transportación, abastecimiento, mantenimiento
- Coordinación y Comunicación constante con la oficina central de Quito, Oficina Coca y Comunidad.
- Elaboración de informes financieros, inventarios y pedidos de materiales y equipos
- Elaboración de reportes de eventos, accidentes e incidentes
- Capacitación de todo el personal del hotel, Coca y Quito en temas de calidad de servicio, ambientales y de seguridad y salud ocupacional.
- Comprometerse en el desarrollo del proyecto eco turístico y el mejoramiento continuo.
- Velar por la seguridad del personal, los pasajeros y los bienes del NWC
- Intermediar y facilitar la resolución de conflictos laborales y personales

## **2) Áreas Operativas**

### **a) Área de alojamiento**

#### **i. Perfil del Cargo**

El Ama de Llaves tiene que tener experiencia de trabajo en hoteles como mínimo de 3 años y un conocimiento básico de hotelería en el área de habitaciones, lavandería y áreas públicas.

#### **ii. Funciones**

- Cabañas: Chequea que todas las cabañas estén listas para recibir pax el día de entrada de nuevos pax, al igual que realiza la limpieza diaria de las cabañas que están ocupadas y que las camareras realicen este trabajo

- Lencería y ropa blanca: Tiene que llevar un inventario de toda la lencería que se utiliza en el hotel como sábanas, toallas, cubre colchones, camas y colchones existentes
- Lavandería: Chequea que la lavandera este realizando el trabajo de manera correcta para que no se dañe la ropa utilizando de forma correcta los detergentes y líquidos utilizados para el proceso de lavado de ropa blanca y de pasajeros y coordinara con el Jefe de Mantenimiento un chequeo semanal de los equipos
- Todos los días tiene que coordinar con el asistente de administración las cabañas que se utilizarán para cada salida o ver si hay novedades en cuanto a pax o cabañas se refiere, existen pasajeros con ciertos tipos de requerimientos como pasajeros en sillas de ruedas que necesitarán silla para ducha, rampa para subir al baño en silla de ruedas, flores, arreglos o amenidades, etc.

### **iii. Responsabilidades:**

- Al entrar todos los días:
  - Comprobar todas las luces
  - Comprobar grifos de agua lavabo, ducha agua caliente y excusado
  - Comprobar ventiladores
- **Baño**
  - Recoger toallas sucias, pie de baño y basurero
  - Limpieza de lavabo, ducha y excusado con desinfectante y secado
  - Lavado y secado de cortina de baño
  - Limpieza de espejos, pisos y tela de arenas, fumigación
  - Cuarto
  - Alzar toldos sacudiéndolos
  - Recoger sobrecama y sacudirla y colgarla a refrescar si hay sol afuera
  - Sacar las almohadas al sol, sacudir
  - Sacudir las sábanas y el colchón
  - Barrer debajo de camas y detrás sacando telas de araña y fumigar
  - Tender las camas y doblar toldos sobre las camas

- Limpiar polvos de lámparas y muebles de Madera (veladores, cómoda)
  - Limpiar cortinas de las ventanas y malla anti-mosquitos
  - Limpiar sillas
  - Barrer todo el piso y fumigar todo el cuarto
  - Limpieza de ventilador
  - Balcón, gradas y exterior cabaña
  - Limpiar y sacudir hamaca
  - Barrer el balcón y las gradas
  - Limpieza de lámpara exterior
  - Fumigar esquinas y gradas
  - Limpiar todo los polvos de pasamanos y maderas, revisar tanques de gas que estén con gas.
- **En la tarde y noche**
    - En la tarde cuando salgan pax a la excursión hacer una limpieza rápida de la cabaña, tendiendo camas, barriendo y limpiando baños
    - En la noche mientras están cenando los pax, ir a bajar toldos en cada cama y poner un chocolate o caramelo en cada almohada
    - Dejar la luz del balcón encendida y las luces interiores apagadas
    - Limpiar vasos y colocar agua si es necesario
    - Ver que exista siempre otro rollo de papel higiénico en cada baño.
- **CUANDO NO HAY PAX EN LAS CABAÑAS (Esto se hará una por día)**
    - Ver donde hay que pasar barniz
    - Limpieza de mallas, tela de arañas, lámparas y polvos
    - Barnizar barandales y paredes exteriores
    - Fumigar por completo la cabaña desde abajo del piso por fuera hasta el techo por dentro
    - Lavar ducha baldosa por baldosa y excusado
    - Sacar colchones y almohadas todos los días al sol cuando exista éste y no llueva

- Barrer y pasar liquido de muebles en puertas y muebles
- Limpieza general.

## **b) Área de alimentación.**

### **i. Chef**

#### **• Perfil del Cargo**

El Chef o jefe de cocina tiene que tener un conocimiento previo de cocina de todo tipo y experiencia en preparar menús establecidos o no para comensales de uno a 40 sin problemas y saber el manejo de cantidades de productos a utilizar de a cuerdo al numero de comensales, tiene que tener una disposición a trabajar bajo presión y siempre con la aportación de ideas y como bajar costos en los menús de pax.

#### **• Responsabilidades:**

- Realizar inventarios de productos perecibles y no perecibles.
- Inventario de material de trabajo.
- Mantenimiento de cocina y limpieza.
- Elaboración de menús de personal y pax conjuntamente con el Subgerente de Hotel.
- Elaboración del pedido de víveres conjuntamente con el Subgerente de Hotel, luego de realizar los inventarios.
- Ver que no falte nada para la preparación de los menús.
- Coordinar con el salonero para el servicio de los platos a la mesa.
- Elaborar menús especiales como por ejemplo para vegetarianos, etc.

### **ii. Sub-Chef**

#### **• Perfil del Cargo**

El Sub-Chef será la persona encargada de asistir al Chef en la cocina y tendrá que tener una experiencia como mínimo de 3 años en cocina y un conocimiento previo de cocina de todo tipo, realiza las funciones del Chef durante su ausencia.

- **Responsabilidades**

- Realiza el menú para el personal
- Se encarga de coordinar la cocina de producción y cocina fría con los ayudantes de cocina
- Elaboración de pan todos los días
- Inventarios de bodegas de secos con los ayudantes de cocina
- Limpieza y orden general de las bodegas de secos, verduras, frutas, refrigeradoras y congeladores conjuntamente con los ayudantes de cocina

### **iii. Ayudantes de Cocina**

- **Perfil del Cargo**

Los ayudantes de cocina tienen que tener las ganas de trabajar y aprender sobre cocina, es un puesto muy importante ya que de ellos depende de que el Chef y Sub-Chef puedan realizar su trabajo sin demora.

- **Responsabilidades**

Se encargan de preparar el menú de personal

Limpieza a fondo de la cocina en general, después de cada servicio

Lavado de ollas, peroles, sartenes, en si todos los materiales de trabajo de la cocina

Lavado de vajilla y cubertería de pasajeros y personal

Realizan todas las funciones que el Chef y Sub-Chef les encomienden.

### **c) Mantenimiento**

#### **i. Perfil del Cargo**

El Jefe de Mantenimiento del NWC, será la cual se encarga de velar por el buen funcionamiento de todo el lodge en lo que se refiere a electricidad, agua, maderas, materiales de trabajo como maquinaria, herramientas, combustibles, etc., es una persona que debe saber de todo, todo quiere decir desde arreglar una falla eléctrica hasta el tratamiento de las piscinas de aguas servidas, mecánica, contabilidad, etc.

## **ii. Responsabilidades**

### **• Mantener en pleno funcionamiento el NWC**

- Será responsable de todo el material que se encuentra en bodegas, maquinaria, combustibles, piscinas de tratamiento de aguas servidas, inversores de energía, paneles solares, agua potable, pozo de agua, pintura, carpintería, seguridad industrial, inventarios, reportes, relaciones interpersonales, etc.
- Tiene que hacer chequeos diarios de todas las instalaciones para evitar que existan accidentes o daños en el futuro, tiene que realizar reportes de combustibles así como de novedades en las cabañas para realizar un mantenimiento para evitar que se llenen de polillas y otros insectos que puedan dañar las cabañas.

### **• Chequeo de generadores e inversores**

- Ver nivel de carga de baterías de inversores y si hace falta
- Chequear aceite, filtros, combustible, niveles baterías, etc.
- Limpieza de área, no dejar entrar a nadie sin autorización, cerrar.
- Cabañas pax, comedor, administrador, guías y empleados
- Comprobar luces, ventiladores, calefones, agua, tanques de gas.
- Ver si hay que lacar o barnizar
- Mallas anti mosquitos chequear
- Chequear servicios, lavabos, que no exista fuga de agua

- **Agua potable**

- Ver nivel de agua tanques
- Ir a chequear pozo de agua
- Ver que las llaves de distribución de agua estén en orden y no cerradas
- Colocar medida de cloro de acuerdo a cantidad de agua
- Ver que no existan fugas en las mangueras y tuberías

- **Electricidad**

- Chequear cableado que no este comido
- Boquillas de lámparas

- **Baterías**

- Cajetines de breakers
- Luces de caminos
- Ventiladores
- General
- Trabajos de suma urgencia primero
- Sugerir ahorro de energía, combustibles, prevenir daños
- Fumigación general lodge
- Control de combustibles, extintores de incendio, control
- Reportes de combustibles, novedades y daños
- Piscinas de aguas servidas y trampas de grasa
- Chequear los niveles de agua
- Ver que las plantas estén en buen estado
- Nivelar la arena y destapar cualquier manguera tapada
- Trampas de grasa chequear como están, las de cocina y de lavandería
- Controles, Inventarios y Reportes
- Será responsable de llevar el control de la cantidad de agua corriente utilizada en el hotel, escribiendo en el formato adecuado chequeando el medidor de agua.

- Lleva controles de combustibles con sus respectivos reportes semanales que tiene que hacerlo conjuntamente con el Gerente de Hotel o Subgerente, los inventarios tienen que hacerlo mensualmente conjuntamente con el Subgerente del Hotel. Realizar reportes de novedades y daños y presentarlos al Gerente de Hotel.
- Todo trabajo a realizar de mantenimiento tiene que hacerlo con una orden de trabajo de cada área, no aceptara trabajos sin la orden respectiva.
- Enviara equipos, maquinas, etc, a reparar con una orden de reparación sin esto no se podrá enviar las cosas.

#### **d) Guianza**

##### **i. Guías naturalistas y Especializados**

- **Perfil del Cargo**

Los guías naturalistas o intérpretes del bosque deben tener como mínimo 3 años de experiencia de trabajo en el bosque tropical y manejo de grupos, conocimientos de biología en general, mejor si tiene estudios de biología.

- **Funciones:**

- Manejo de Grupos de pasajeros hasta máximo 8
- Explicación de la historia Natural del bosque
- Explicación de las Etnias de la Amazonia
- Explicación del PNY estado actual
- Explicación de la flora y fauna
- Conjuntamente con el guía local o nativo explicación del uso de plantas e historias de la vida de la cultura Kichwa
- Charlas sobre diferentes tópicos en las noches o tardes a los pasajeros

- **Responsabilidades:**

- Llevar reportes de cada tour o cada grupo que se guía y entregarlos al Gerente del Hotel o Sub-gerente en el formato para esto
- Hacer un reporte de avistamientos por tour en el formato para esto
- Hacer respetar las leyes de Ecoturismo, PNY, Comunidad Kichwa Añangu y cumplirlas al mismo tiempo, dando ejemplo en su trabajo
- Tener un curso básico de primeros auxilios y saber como reaccionar en caso de emergencia
- Tener todo el equipo necesario para que su actividad de trabajo sea eficiente, como por ejemplo: Binoculares, telescopio si el caso de ser guía pajarero, libros y guías de campo para identificación de fauna y flora, botiquín primeros auxilios, pistola eléctrica, etc. Esto es propiedad de cada guía y tiene que traer su propio equipo.
- Tener las licencias y permisos al día, es responsabilidad del guía sacar estos permisos para poder guiar en el NWC
- Dar la mejor experiencia al pasajero como si fuera siempre la primera vez.
- Cumplir con los reglamentos del NWC y hacer cumplir

## **ii. Guías Locales o Nativos**

### **• Perfil del Cargo**

Para ser guía nativo del NWC tiene que ser miembro de la Comunidad Kichwa Añangu y tener un conocimiento básico del uso de las plantas del bosque así como la facilidad para encontrar la flora, fauna y demás para que sea enseñado a los pasajeros.

### **• Funciones**

Explicar el uso de plantas medicinales a los pasajeros

Explicar historias y vivencias de la Nacionalidad Kichwa a los turistas conjuntamente con la traducción del guía Naturalista.

### **• Responsabilidades**

- Sera responsable de que el grupo asignado disfrute de una manera diferente el Bosque, explicando en su manera el uso de plantas y demás cosas del bosque sin alterar o dañar el mismo.
- Sera responsable de que la canoa a ser utilizada por el grupo este en óptimas condiciones y con los asientos y colchonetas listas
- De llevar el equipo necesario para guiar e interpretar el bosque, como machete, binoculares, telescopio, agua, botiquín de primeros auxilios, ponchos de agua, fundas plásticas, snacks, radios, punteros laser, cabe mencionar que estos equipos de trabajo son pura responsabilidad de cada guía local o comunitario en conseguirlos para su propio trabajo, etc.
- De que en los senderos estén en buen estado y si hay alguna novedad notificarla en cuanto arreglos de puentes, arboles caídos, etc.
- Conjuntamente con el remero o varios servicios dar mantenimiento a los senderos y puentes
- Sera responsable de realizar un trabajo conjunto con el guía Naturalista de una manera profesional

#### **e) Remeros y Varios Servicios**

##### **i. Perfil del Cargo**

Para ser remero y la función de Varios Servicios en el NWC, deberá ser miembro de la comunidad Kichwa Añangu o de alguna otra Comunidad vecina y que sepa remar en canoas, utilizar machete, motosierra, y estar disponible para toda función que se le encomiende por parte del Sub-Gerente del Hotel y Gerente Del Hotel.

##### **ii. Responsabilidades**

- Serán responsables de tener todo listo para la salida con los pax a las excursiones como agua, chalecos, ponchos, botas, canoas, remos, buscar más remos, palanca y machete en cada canoa, arreglo de bancas pax, mantenimiento canoas, etc.

- Serán los responsables del mantenimiento en grupo del hotel, caño, senderos, embarcaderos, torre, canoas a remo, etc.
- Ayudaran en subir y bajar logística desde y hacia el hotel de la bocana o viceversa, ver material necesario para el mantenimiento, coordinar con el jefe de mantenimiento para los trabajos a realizar y el Gerente del Hotel

#### f) **Motorista**

##### **i. Perfil del Cargo**

Para ser motorista del NWC tiene que tener experiencia manejando canoas a motor con motores de 2 tiempos y de 4 tiempos, por lo menos de 1 año de experiencia, tener conocimientos de arreglo de motores fuera de borda, matrícula de motorista otorgada por la Marina del Ecuador, saber actuar ante emergencias en el río preservando al vida de los pasajeros que transporta en todo sentido.

##### **ii. Funciones**

- Manejar las canoas del NWC, chequeando que los motores estén en buen estado
- Realizar el mantenimiento necesario de los motores en cuanto a cambio de aceites, filtros, etc.
- Transportar a los turistas del NWC desde el Coca al NWC y viceversa de una manera profesional y dando la seguridad a los pasajeros todo el tiempo

##### **iii. Responsabilidades**

- Será responsable de las canoas a motor, motores buen estado, combustible, chalecos, ponchos, colchonetas, carpas, bandera, pintura, matrícula al día, ayuda a remar y sube al lodge para asistir con pax.
- El motorista tiene una gran responsabilidad, la vida de los pasajeros y sus compañeros de trabajo en sus manos al conducir la canoa,
- No le guste de la bebida, para ser motorista del NWC, no debe tomar alcohol Deberá reportar los daños en todos los motores FB, y realizar el mantenimiento de los mismos

cada viaje, chequear el cambio de aceite de pata, aceite de motor, llevar un registro de cambios en un cuaderno, para saber cuándo es el siguiente cambio, etc., de cualquier parte del motor FB, fecha de arreglo general, etc., todo un control por escrito.

- Depende de esto el buen funcionamiento de los motores y la vida de los mismos. También ayuda a remar y guiar de vez en cuando, tiene que estar pendiente de cualquier cosa que falte en la canoas, ponchos, remos, chalecos, etc., etc.
- Tiene que reportar directamente al Gerente del Hotel cualquier daño o falla o novedad con motores, pasajeros, etc.
- El motorista será evaluado y servirá para mantener su puesto de trabajo.

#### g) **Bodegueros**

##### i. **Perfil del Cargo**

Para ser el bodeguero del NWC tiene que ser una persona que no pertenezca a la Comunidad Kichwa de Añangu. Conocimientos básicos en manejo de combustibles, responsable todo el tiempo, mayor de edad de entre 25 a 50 años de edad, buenas relaciones interpersonales, conocimientos de contabilidad básicos, manejo de motores FB, mantenimiento de motores FB.

##### ii. **Responsabilidades**

- Será responsable de la bodega en la bocana y la limpieza y mantenimiento de las áreas de loros y pericos, control de combustibles, canoas, motores
- Ver que nadie entre sin permiso al lodge y estas serian mas o menos las funciones del bodeguero en la bocana.
- Tiene que tener los chalecos, colchonetas, bancas, etc., siempre lavados y limpios, secados, sin manchas, es deber de el bodeguero que no existan materiales húmedos con mal olor para los pasajeros.
- No dejar otros animales de los vecinos entren al área, es un área de pasajeros, da mala imagen, el muelle y las gradas deben estar siempre arreglados y en orden, ajustar cualquier madera floja y por ultimo notificar cualquier cosa

- Debe tener linterna y arma cartuchera.

## **h) Guarda parques Comunitarios**

### **i. Perfil Del Cargo**

Para ser Guardaparque Comunitario debe pertenecer a la Comunidad Kichwa de Añangu u otras comunidades vecinas, debe cumplir con los reglamentos internos de la Comunidad Kichwa Añangu en cuanto a Turismo Comunitario en protección del bosque.

### **ii. Funciones**

- Proteger todas las áreas de la Comunidad que están destinadas a la protección del bosque
- Trabajar en el área de los saladeros, limpieza de senderos y Tiputini
- Notificar cualquier anomalía o presencia de personas ajenas a la comuna que entran sin permiso
- Reportar al Presidente de la Comuna y Gerente del Hotel cualquier novedad en cuanto a casería, tala de árboles y otra novedad que afecte el bosque por parte de gente no autorizada

### **iii. Responsabilidades**

- Sera responsable de mantener en buen estado el área de los Loros y Pericos
- Cobrar las entradas a los visitantes a las áreas designadas para esto
- En Tiputini serán responsables de cuidar toda el área que corresponda a la Comunidad Kichwa Añangu

De la Torre serán encargados de limpiar el sendero de árboles caídos, basuras, limpieza de baños y gradas de la torre.

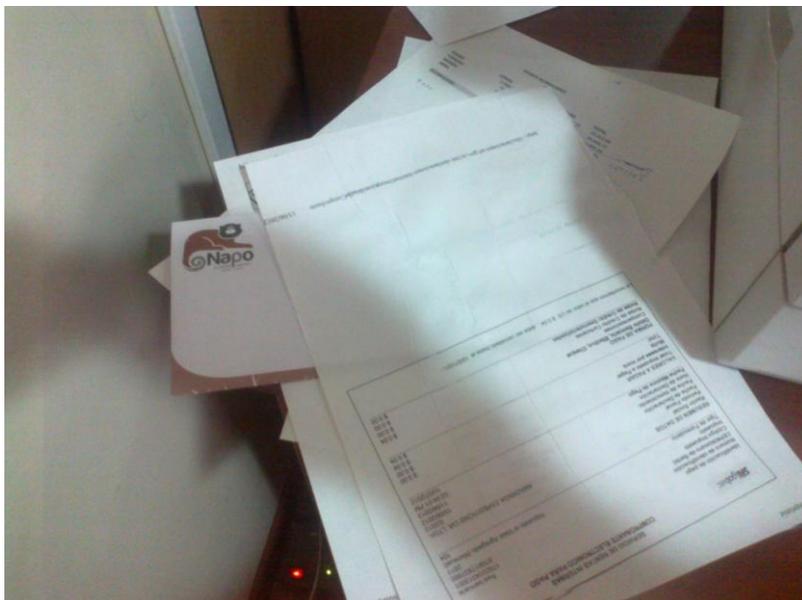
**Anexo N° 2: Fotografías de dispositivos para reducir el consumo de agua.**



**Anexo N° 3:** Fotografías eliminación de bebederos artificiales del lodge.



**Anexo N° 4: Fotografías uso de papel reciclado.**



Anexo N° 5: Fotografías separación de desechos.



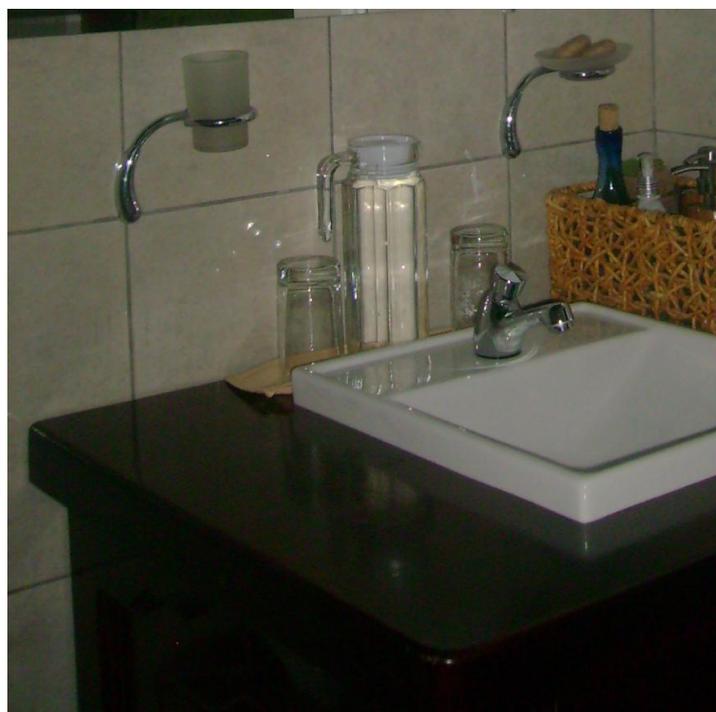
**Anexo N° 6:** Fotografías sistema de tratamiento de aguas.



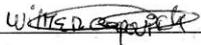
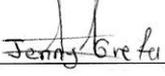
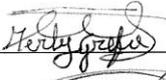
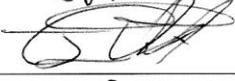
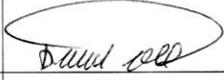
Anexo N° 7: Fotografías usos de lacas.



**Anexo N° 8:** Fotografías implementación de dispensadores baños.



## Anexo N° 9: Fotografía registro de asistentes capacitación.

REGISTRO DE ASISTENTES SOCIALIZACION MISION VISION VALORES DE LA EMPRESA(CONSEJOS DE AHORRO, CODIGO DE CONDUCTA)29/6/11		
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA
JOSE GREFA	VARIO SERVICIO	
Mario Gumbo	VARIO SERVICIO	
Gonzalo Guder	JARDIN	
TAPUY CARLOS	VARIOS SERVICIOS	
Shayan Aviles	VARIOS SERVICIOS	
BOLIVAR CRUZ	VARIOS SERVICIO	
Patricia Coquinche	VARIOS SERVICIOS	
WILMER COQUINCHE	VARIOS SERVICIO	
Jenny Grefa	camarera	
ZOLA AGUINDEA	camarera	
Merly Grefa	camarera	
Javier Vargas	Ebanista	
Mariano Grefa	GUIA COMUNITARIO	
Rene Guallo	Mantenimiento	
David Grefa	Guia	

Anexo N° 10: Fotografías mapa de instalaciones.



### Anexo N° 11: Mapas de evacuación NWC



Anexo N° 12: Ficha relación comercial NWC- comunidad.



**NWC**

**REGISTRO DE COMPRAS LOCALES**

Fecha	Descripción compra	Producto	Nombre del productor	Cantidades requeridas	Observaciones

**Anexo N° 13:** Fotografía decoración artesanías.



Anexo N° 14: Material promocional NWC.



**Anexo N° 15:** Fotografías capacitación personal de adquisiciones.



Anexo N° 16: Fotografías material promocional en dos idiomas.



**Anexo N° 17:** Fotografías de accesos para personas con capacidades especiales.



**Anexo N° 18:** Fotografías de la señalización emergencias (preventiva).



Anexo N° 19: Fotografías etiquetas de bodegas.



**Anexo N° 20:** Fotografías impermeabilización de bodegas.



**Anexo N° 21:** Fotografía disposición final desechos.





**Anexo N° 22:** Criterios para selección de proveedores sostenibles.

## **CRITERIOS PARA LA CONTRATACION DE PROVEEDORES**

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

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

Por tal razón se ha elaborado el presente documento para que al momento de contratar un proveedor se considere los siguientes criterios:

1. Que sean empresas legalmente constituidas y con papeles en regla.
2. Que sean honestos, cumplidos y puntuales.
3. Siempre se debe procurar proveedores con precios razonables, que sean acordes a la calidad del producto o servicio que ofrecen, y a los precios promedio del mercado.
4. Al momento de evaluar el factor precio, se debe considerar los posibles descuentos que el proveedor pueda otorgar, tales como descuentos por volumen de compra, descuentos por pronto pago, etc.
5. Siempre que sea posible se debe procurar proveedores que ofrezcan insumos, productos o servicios de muy buena calidad o, en todo caso, que la calidad de éstos sea acorde con los precios que tienen.
6. Se debe tomar en cuenta los materiales o componentes del producto, sus características, sus atributos, su durabilidad, etc.
7. Que sean productos amigables con el medio ambiente y productos biodegradables.



8. Siempre se debe buscar las mejores condiciones de pago, es decir, que el financiamiento o plazo del crédito otorgado sea el mayor posible, sin que ello implique recargo alguno. Mientras mejores condiciones de pago, mayor liquidez para la empresa.
9. En el servicio de post venta se evalúa principalmente las garantías que el proveedor pueda brindar, qué garantías otorga y cuál es el periodo de éstas.
10. También se evalúa la capacitación que pueda brindar en el uso de sus productos, la asistencia técnica, el servicio de mantenimiento, su política de devoluciones, la posibilidad de canjear productos de baja rotación, etc.
11. Que sean en lo posible productos orgánicos.
12. Que posea Certificaciones en productos limpios
13. Que sean productos provenientes de entidades locales.
14. A mayor experiencia de la empresa proveedora, probablemente mayor eficiencia y seguridad en su abastecimiento.
15. Se debe considerar, por ejemplo, si los testimonios de sus clientes son favorables.
16. La principal ventaja de los fabricantes con respecto a los mayoristas son sus bajos precios, pero su principal desventaja es que probablemente no puedan ofrecer la variedad de productos que sí podría ofrecernos un mayorista, sobre todo, al hacer pedidos pequeños

Vale mencionar que el presente documento va a ser óptimo y útil para reducir al máximo problemas de pedidos y despachos, además servirá para que no sobren ni falten productos lo cual optimiza el espacio en bodega y sobre todo se contribuirá al desarrollo local.

**Anexo N° 23:** Plan de capacitación NWC.

**2012**



**PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL TURISMO COMUNITARIO PARA EL LODGE "NAPO WILDLIFE CENTER" EN LA PROVINCIA DE ORELLANA**

**EQUIPO TÉCNICO:**  
FERNANDO AMORES GRANDES

## **A. PLAN ANUAL DE CAPACITACION PARA EL FORTALECIMIENTO DEL TURISMO COMUNITARIO PARA EL LODGE “NAPO WILDLIFE CENTER” EN LA PROVINCIA DE ORELLANA.**

### **1. ANTECEDENTES**

El presente plan de capacitación fue elaborado a partir del análisis de los resultados del diagnóstico realizado a las diferentes áreas existentes en el Lodge “Napo Wildlife Center” emprendimiento de turismo comunitario en la comunidad Kichwa Añangu. Se consideró estándares de calidad y los manuales de funciones establecidos en los documentos de Rainforest Alliance.

Al presente plan se debe incluir temas de capacitación conforme transcurre el tiempo y las futuras necesidades de la empresa que vayan a la vanguardia de turismo sustentable en el país. Para ello se debería establecer una alianza con instituciones nacionales e internacionales con experiencia en el desarrollo de este tipo de programas de capacitación.

### **2. OBJETIVOS**

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

### **3. DURACIÓN**

La duración estimada del plan de capacitación es de 435 horas teórico-prácticas.

ÁREA	MODULO	HORAS
GERENCIA Y	Turismo Sostenible	10

PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL TURISMO COMUNITARIO PARA EL  
LODGE "NAPO WILDLIFE CENTER" EN LA PROVINCIA DE ORELLANA

<b>ADMINISTRACION</b>	Administración	20
	Tecnología de información y comunicación	20
	Manejo de desechos	5
	Gestión de riesgos	20
	Primeros auxilios básicos	10
	Educación Ambiental	5
<b>GUIANZA</b>	Recursos culturales y revitalización cultural	10
	Ecología y conservación	10
	Flora y fauna	15
	Turismo Sostenible	10
	Áreas protegidas y turismo	10
	Guianza	20
	Senderismo	10
	Manejo de desechos	5
	Gestión de riesgos	20
	Primeros auxilios básicos	10
	Educación Ambiental	5
<b>ALIMENTACION</b>	Preparación de alimentos	30
	Definición de precios e inventarios	10
	Tecnología de bar	10
	Tecnología de restaurante	20
	Manipulación e higiene alimentaria	30
	Manejo de desechos	5
	Gestión de riesgos	20
	Primeros auxilios básicos	10

PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL TURISMO COMUNITARIO PARA EL  
LODGE “NAPO WILDLIFE CENTER” EN LA PROVINCIA DE ORELLANA

	Educación Ambiental	5
<b>HOSPEDAJE</b>	Tecnología de pisos	40
	Manejo de desechos	5
	Gestión de riesgos	20
	Primeros auxilios básicos	10
	Educación Ambiental	5
<b>MANTENIMIENTO</b>	Mantenimiento de instalaciones turísticas	40
	Manejo de desechos	5
	Gestión de riesgos	20
	Primeros auxilios básicos	10
	Educación Ambiental	5
<b>TRANSPORTE</b>	Transporte turístico	20
	Manejo de desechos	5
	Gestión de riesgos	20
	Primeros auxilios básicos	10
	Educación Ambiental	5
<b>TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIÓN</b>		<b>435</b>

### **B. ESTRUCTURA MODULAR**

#### **AREA DE GERENCIA Y ADMINISTRACION**

**NOMBRE: CURSO PARA ADMINISTRATIVOS**

#### **MODULO 1: TURISMO SOSTENIBLE**

##### **TEMAS A TRATAR**

- **Sistema turístico**
- **Turismo comunitario en el Ecuador:**
- **Tipos de turistas y procedencia.**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Productos turísticos</b></li> </ul>
<b>METODOLOGÍA</b>	Talleres, trabajos grupales y plenaria, dinámicas, presentación y análisis de videos
<b>NUMERO DE HORAS</b>	Total: 10

## MODULO 2 : ADMINISTRACION

<b>TEMAS A TRATAR</b>	<p><b>Contenido 1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Procesos de Administración</b></li> <li>• <b>Planificación y dirección administrativa.</b></li> <li>• <b>Recursos humanos</b></li> <li>• <b>Organización administrativa.</b></li> <li>• <b>Control, reportes y seguimiento</b></li> <li>• <b>Manejo de fichas de descargo, definición de perfil del visitante, satisfacción del visitante.</b></li> </ul> <p><b>Contenido 2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sistema de reservaciones</b></li> <li>• <b>Sistema de registro de visitantes</b></li> <li>• <b>Manejo de fichas de descargo, definición de perfil del visitante, satisfacción del visitante.</b></li> <li>• <b>Elaboración de contratos</b></li> </ul> <p><b>Contenido 3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Solución de Problemas</b></li> <li>• <b>Políticas y procedimientos generales</b></li> <li>• <b>La Importancia de los Códigos de Conducta para huéspedes, proveedores, empleados y comunidades.</b></li> </ul>
<b>METODOLOGÍA</b>	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria.
<b>NUMERO DE HORAS</b>	Total: 20

### MODULO 2: PAQUETES TURISTICOS

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

### MODULO 3 : TECNOLOGÍA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN

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

### MODULO 4: MANEJO DE DESECHOS

<b>TEMAS A TRATAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos básicos</li> <li>• Tipos y clasificación de desechos</li> <li>• Tratamiento de desechos</li> <li>• Reciclaje de desechos</li> <li>• Aguas grises aguas negras</li> <li>• Técnicas de reciclaje y técnicas de compostaje</li> <li>• Importancia del reciclaje</li> </ul>
<b>METODOLOGÍA</b>	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.

**NUMERO DE HORAS Total: 5**

### MODULO 5: GESTION DE RIESGOS

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

**NUMERO DE HORAS Total: 20**

### MODULO 6: PRIMEROS AUXILIOS BASICOS

<b>TEMAS A TRATAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primeros auxilios básicos</li> <li>• Técnica de RCP</li> <li>• Maniobra Heimlich</li> </ul>
<b>METODOLOGÍA</b>	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, prácticas de campo.

**NUMERO DE HORAS Total: 10**

### MODULO 7: EDUCACIÓN AMBIENTAL

<b>TEMAS A TRATAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos de educación ambiental</li> <li>• Tópico vs tema</li> <li>• Planificación de charlas temáticas</li> <li>• Dinámicas grupales.</li> </ul>
<b>METODOLOGÍA</b>	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo

**NUMERO DE HORAS** Total: 5

**AREA DE GUIANZA**

**NOMBRE: CURSO DE GUÍAS COMUNITARIOS**

**MODULO 1: RECURSOS CULTURALES Y REVITALIZACION CULTURAL**

**TEMAS A TRATAR**

- Las culturas ancestrales.
- El incario. Ecuador Colonial. Ecuador siglo XX.
- Nacionalidades y pueblos del Ecuador.
- Cultura y turismo: implicaciones.
- Pluriculturalidad e interculturalidad.
- Inventario turístico cultural y revitalización cultural

**METODOLOGÍA** Talleres, trabajos grupales y plenaria, dinámicas, presentación de videos.

**NUMERO DE HORAS** Total: 10

**MODULO 2: ECOLOGÍA Y CONSERVACIÓN**

**TEMAS A TRATAR**

- Ecología
- Los recursos naturales.
- Los seres vivos y sus interrelaciones.
- Ecosistemas.
- Biodiversidad.
- Ciclos de la naturaleza.
- La contaminación.
- La conservación, re-uso, reciclaje, Manejo de desechos
- Problemas ambientales generados por las actividades extractivas en el Ecuador

**METODOLOGÍA** Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo.

**NUMERO DE HORAS Total: 10**

### MODULO 3: FLORA Y FAUNA

**TEMAS A TRATAR**

- Flora representativa de la zona (Vegetación, principales especies).
- Fauna representativa de la zona (Invertebrados, peces, anfibios y reptiles, aves, mamíferos).

**METODOLOGÍA** Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo

**NUMERO DE HORAS Total: 15**

### MODULO 4: TURISMO SOSTENIBLE

**TEMAS A TRATAR**

- Conceptos básicos turismo.
- Sistema turístico
- Efectos del turismo.
- Diversificación de la práctica turística.
- Tipos de turistas y procedencia.
- Turismo comunitario en el Ecuador:

**METODOLOGÍA** Talleres, trabajos grupales y plenaria, dinámicas, presentación y análisis de videos

**NUMERO DE HORAS Total: 10**

### MODULO 5 : AREAS PROTEGIDAS Y TURISMO

**TEMAS A TRATAR**

- Importancia de las Áreas protegidas
- Sistema Nacional de Áreas Protegidas
- Categorías de uso de las áreas protegidas
- Conflictos ambientales y sociales en las áreas protegidas
- Turismo en las área protegidas

**METODOLOGÍA** Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo

<b>NUMERO DE HORAS</b>	<b>Total: 10</b>

### MODULO 6: GUIANZA

<b>TEMAS A TRATAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de guiar</li> <li>• Atención a grupos</li> <li>• Rutas turísticas</li> <li>• Preparación de tours</li> <li>• Técnicas de animación</li> <li>• Protocolo</li> <li>• Relaciones públicas</li> <li>• Técnicas de comunicación y expresión</li> </ul>
<b>METODOLOGÍA</b>	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
<b>NUMERO DE HORAS</b>	<b>Total: 20</b>

### MODULO 7: SENDERISMO

<b>TEMAS A TRATAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senderismo</li> <li>• Señalética</li> </ul>
<b>METODOLOGÍA</b>	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria.
<b>NUMERO DE HORAS</b>	<b>Total: 10</b>

### MODULO 8: MANEJO DE DESECHOS

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

<b>METODOLOGÍA</b>	<b>Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.</b>
<b>NUMERO DE HORAS</b>	<b>Total: 5</b>

### MODULO 9: GESTION DE RIESGOS

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

### MODULO 10: PRIMEROS AUXILIOS BASICOS

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

### MODULO 11: EDUCACIÓN AMBIENTAL

<b>TEMAS A TRATAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conceptos de educación ambiental</b></li> <li>• <b>Tópico vs tema</b></li> <li>• <b>Planificación de charlas temáticas</b></li> <li>• <b>Dinámicas grupales.</b></li> </ul>
-----------------------	---

<b>METODOLOGÍA</b>	<b>Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo</b>
<b>NUMERO DE HORAS</b>	<b>Total: 5</b>

#### AREA DE ALIMENTACION

#### NOMBRE: CURSO PARA COORDINADORES DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

#### MODULO 1: PREPARACION DE ALIMENTOS

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

#### MODULO 2: DEFINICION DE PRECIOS E INVENTARIOS

<b>TEMAS A TRATAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de precios de venta de alimentos y bebidas</li> <li>• Elaboración de Inventarios de materiales, equipo y utensilios que se utiliza en la cocina</li> <li>• Procedimientos en caso de emergencias en la cocina</li> </ul>
-----------------------	--

<b>METODOLOGÍA</b>	<b>Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria.</b>
<b>NUMERO DE HORAS</b>	<b>Total: 10</b>

### MODULO 3: TECNOLOGÍA DE BAR

<b>TEMAS A TRATAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mise en place del bar</b></li> <li>• <b>Clasificación de bebidas alcohólicas</b></li> <li>• <b>Preparación de géneros decorativos, jugos y jarabes</b></li> <li>• <b>Manejo del equipo técnico del bar</b></li> <li>• <b>Elaboración de cocteles</b></li> </ul>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.</b>
<b>NUMERO DE HORAS</b>	<b>Total: 10</b>

### MODULO 4: TECNOLOGÍA DE RESTAURANTE

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

### MODULO 5: MANEJO DE DESECHOS

<b>TEMAS A TRATAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos básicos</li> <li>• Tipos y clasificación de desechos</li> <li>• Tratamiento de desechos</li> <li>• Reciclaje de desechos</li> <li>• Aguas grises aguas negras</li> <li>• Técnicas de reciclaje y técnicas de compostaje</li> <li>• Importancia del reciclaje</li> </ul>
<b>METODOLOGÍA</b>	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.
<b>NUMERO DE HORAS</b>	Total: 5

### MODULO 6: GESTION DE RIESGOS

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

### MODULO 7: PRIMEROS AUXILIOS BASICOS

<b>TEMAS A TRATAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primeros auxilios básicos</li> <li>• Técnica de RCP</li> <li>• Maniobra Heimlich</li> </ul>
<b>METODOLOGÍA</b>	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y

audiovisuales, prácticas de campo.

**NUMERO DE HORAS** Total: 10

### MODULO 8: EDUCACIÓN AMBIENTAL

**TEMAS A TRATAR**

- Conceptos de educación ambiental
- Tópico vs tema
- Planificación de charlas temáticas
- Dinámicas grupales.

**METODOLOGÍA** Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo

**NUMERO DE HORAS** Total: 5

### AREA DE HOSPEDAJE

**NOMBRE: CURSO PARA COORDINADORES DE HOSPEDAJE**

### MODULO 1: TECNOLOGÍA DE PISO

**TEMAS A TRATAR**

**Contenido 1:**

- La Recepción
- Reservasiones

**Contenido 2:**

- Importancia del departamento de ama de llaves
- Políticas del departamento de ama de llaves, administrativas y operativas.
- Importancia de las relaciones con otros departamentos
- Sistemas de comunicación
- Importancia de la higiene personal
- Perfil del personal

**Contenido 3 :**

- Uso de materiales y equipos
- Herramientas de limpieza e insumos
- Uso de productos

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

## MODULO 2: MANEJO DE DESECHOS

<b>TEMAS A TRATAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos básicos</li> <li>• Tipos y clasificación de desechos</li> <li>• Tratamiento de desechos</li> <li>• Reciclaje de desechos</li> <li>• Aguas grises aguas negras</li> <li>• Técnicas de reciclaje y técnicas de compostaje</li> <li>• Importancia del reciclaje</li> </ul>
<b>METODOLOGÍA</b>	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.

**NUMERO DE HORAS** Total: 5

### MODULO 3: GESTION DE RIESGOS

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

**NUMERO DE HORAS** Total: 20

### MODULO 4: PRIMEROS AUXILIOS BASICOS

<b>TEMAS A TRATAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primeros auxilios básicos</li> <li>• Técnica de RCP</li> <li>• Maniobra Heimlich</li> </ul>
<b>METODOLOGÍA</b>	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, prácticas de campo.

**NUMERO DE HORAS** Total: 10

### MODULO 5: EDUCACIÓN AMBIENTAL

<b>TEMAS A TRATAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos de educación ambiental</li> <li>• Tópico vs tema</li> <li>• Planificación de charlas temáticas</li> <li>• Dinámicas grupales.</li> </ul>
<b>METODOLOGÍA</b>	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo

**NUMERO DE HORAS Total: 5**

#### AREA DE MANTENIMIENTO

**NOMBRE: CURSO PARA COORDINADORES DE MANTENIMIENTO**

#### MODULO 1: MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES TURISTICAS

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

**NUMERO DE HORAS Total: 40**

#### MODULO 2: MANEJO DE DESECHOS

<b>TEMAS A TRATAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos básicos</li> <li>• Tipos y clasificación de desechos</li> <li>• Tratamiento de desechos</li> <li>• Reciclaje de desechos</li> <li>• Aguas grises aguas negras</li> <li>• Técnicas de reciclaje y técnicas de compostaje</li> <li>• Importancia del reciclaje</li> </ul>
<b>METODOLOGÍA</b>	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.

**NUMERO DE HORAS Total: 5**

### MODULO 3: GESTION DE RIESGOS

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

**NUMERO DE HORAS Total: 20**

### MODULO 4: PRIMEROS AUXILIOS BASICOS

<b>TEMAS A TRATAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primeros auxilios básicos</li> <li>• Técnica de RCP</li> <li>• Maniobra Heimlich</li> </ul>
<b>METODOLOGÍA</b>	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, prácticas de campo.

**NUMERO DE HORAS Total: 10**

### MODULO 5: EDUCACIÓN AMBIENTAL

<b>TEMAS A TRATAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos de educación ambiental</li> <li>• Tópico vs tema</li> <li>• Planificación de charlas temáticas</li> <li>• Dinámicas grupales.</li> </ul>
<b>METODOLOGÍA</b>	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo

**NUMERO DE HORAS**    **Total: 5**

#### AREA DE TRANSPORTE

**NOMBRE: CURSO PARA COORDINADORES DE TRANSPORTE**

#### MODULO 1: CONTABILIDAD

<b>TEMAS A TRATAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conceptos Básicos</b></li> <li>• <b>Tipos de transporte</b></li> <li>• <b>Normas de seguridad en los transportes.</b></li> <li>• <b>Mantenimiento de motores</b></li> <li>• <b>bancos, conciliaciones bancarias).</b></li> <li>• <b>Importancia de transporte fluvial.</b></li> <li>• <b>Ríos, causes, niveles y maniobraje.</b></li> </ul>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.</b>
<b>NUMERO DE HORAS</b>	<b>Total: 20</b>

#### MODULO 2: MANEJO DE DESECHOS

<b>TEMAS A TRATAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conceptos básicos</b></li> <li>• <b>Tipos y clasificación de desechos</b></li> <li>• <b>Tratamiento de desechos</b></li> <li>• <b>Reciclaje de desechos</b></li> <li>• <b>Aguas grises aguas negras</b></li> <li>• <b>Técnicas de reciclaje y técnicas de compostaje</b></li> <li>• <b>Importancia del reciclaje</b></li> </ul>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.</b>
<b>NUMERO DE HORAS</b>	<b>Total: 5</b>

### MODULO 3: GESTION DE RIESGOS

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

### MODULO 4: PRIMEROS AUXILIOS BASICOS

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

### MODULO 5: EDUCACIÓN AMBIENTAL

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

## **C. ESTRATEGIAS ORGANIZATIVAS Y DE GESTION ACADEMICA**

### **1. CARACTER TECNICO-PEDAGÓGICAS**

- La parte teórica se desarrollará mediante charlas expositivas con el apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria que posibiliten el compartir experiencias e intercambiar ideas acerca de los temas tratados.
- La parte práctica se realizará en el campo, utilizando las técnicas de investigación requeridas y adaptadas a cada tema, las mismas que facilitarán la construcción de los conocimientos de forma complementaria a la parte teórica.
- En los talleres de trabajo, se sugirió que los cursos se desarrollen por etapas para que pueda ser aprovechado por todos los trabajadores de las diferentes áreas de manera rotativa.
- Como requisitos para tener el certificado de aprobación de los cursos se requiere asistir como mínimo al 90 % de las clases presenciales previstas, aprobar cada uno de los módulos, cumplir los trabajos prácticos del curso y los procesos de evaluación de los instructores.
- El plan de capacitación se cumplirá en jornadas presenciales la cual se realizará en un sitio de trabajo donde se combinará la teoría con ejercicios prácticos.

### **2. ESTRATEGIAS DE CARACTER ORGANIZATIVO Y DE GESTION**

- Cada participante deberá voluntariamente participar de manera activa en las jornadas de capacitación.
- Los requisitos de los participantes en los cursos del programa de capacitación son:

#### **a. Requisitos para el curso de guías nativos**

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

- **Copia de la Cédula de Identidad.**
- **Certificado del tipo de Sangre.**
- **Certificado de la comunidad legalmente constituida, que acredite que el interesado es miembro de la misma y que realiza trabajos de guianza a turistas nacionales y extranjeros, por un tiempo superior a los dos años.**
- **Título de Bachiller (Se puede aceptar personas terminadas el ciclo básico).**
- **Dos fotografías tamaño carné a color.**
- **Certificado médico de encontrarse en perfecto estado de salud para realizar este tipo de trabajo.**
- **Solicitud dirigida al / la señor/a Ministro/a de Turismo, expresando su interés de obtener la licencia de guía nativo.**

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

- **Cedula de ciudadanía y certificado de ser trabajador del lodge Napo Wildlife Center.**

**c. Requisitos para el curso del área de alimentación**

- **Cedula de ciudadanía y certificado de ser trabajador del lodge Napo Wildlife Center.**
- **Certificado médico de encontrarse en perfecto estado de salud.**

**d. Requisitos para el curso del área de transporte**

- **Cedula de ciudadanía y certificado de ser trabajador del lodge Napo Wildlife Center.**
- **Presentación de la licencia de conducción de transporte motorizado en caso de los motoristas.**

### **3. PRESUPUESTO GENERAL**

El presupuesto para el presente plan de capacitación debe coordinarse con el POA del Lodge Napo Wildlife Center y ser organizado para su ejecución por la administración logística del establecimiento.

Debe tomarse en cuenta alianzas estratégicas, para temas de capacitación, especializado (Primeros auxilios, manejo de incendios, gestión de riesgos) donde se puede reducir costos mediante estas alianzas.



**Anexo N° 24:** Ficha de evaluación y selección de personal

**MATRIZ DE EVALUACIÓN PARA SELECCIÓN DE PERSONAL**

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

**Puntaje:** S = Sobresaliente; B= Bueno; R= Regular; M= Malo



INDICACIONES GENERALES										
El presente formulario esta realizado con el fin de controlar y supervisar el desempeño de los miembros que conforman el lodge "Napo Wildlife Center", para determinar cómo se ha ido dando el desarrollo de las funciones de trabajo.										
<b>Nombre del Empleado</b>										
<b>Cargo</b>										
<b>Supervisor</b>										
<b>Fecha</b>										
<b>Trimestralmente</b>		<b>Semestralmente</b>								
<b>Evaluación:</b> Escala del 1-5 (5 Sobresaliente, 4 Muy buena, 3 Promedio, 2 Regular y 1 Malo)										
<b>Factores para la Evaluación</b>	<b>Autoevaluación del Empleado</b>				<b>Evaluación del Supervisor</b>					
<b>COMUNICACIÓN:</b> Se expresa en forma efectiva para dar y solicitar información, y expresar ideas u opiniones.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>RESPONSABILIDAD EN EL TRABAJO:</b> Termina el trabajo en forma puntual y acertada	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>PRODUCTIVIDAD:</b> Cumple el trabajo en el tiempo determinado	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD:</b> Llega a tiempo a su turno de trabajo. Cuando no va a estar en su sitio de trabajo se asegura que su supervisor lo sepa.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>TRATO:</b> Es cortés, amable y tiene tacto para tratar con colegas y clientes. Ofrece reconocimiento a sus colegas y es reconocido por ellos.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>COOPERACION Y TRABAJO EN EQUIPO:</b> Acepta supervisión y trabaja en armonía con colegas.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1



<b>APARIENCIA PERSONAL:</b> proyecta una imagen positiva con su presentación personal, aseo y uniforme.	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
<b>CONFIABILIDAD:</b> Es excepcional en todas sus facetas, normalmente no requiere supervisión directa	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
<b>INICIATIVA:</b> Va mas allá de sus responsabilidades en circunstancias adecuadas.	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
<b>CONOCIMIENTOS/HABILIDADES:</b> Aptitud o capacidad para desempeñar el trabajo.	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
<b>MOTIVACION:</b> Demuestra entusiasmo y actitud positiva en el desempeño de lo asignado.	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
<b>CALIDAD:</b> Cumple con los estándares de servicio, sin errores, buena presentación. Orden, pulcritud y cuidado.	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
<b>COMPETENCIA:</b> Sólidos conocimientos técnicos que avalizan un desempeño sobresaliente en la ejecución de su función.	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1

CREE USTED QUE NECESITA CAPACITACION?

SI

NO

TEMA:

OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR:

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EMPLEADO

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL SUPERVISOR



**Anexo N° 25:** Manual de inducción NWC.

## MANUAL DE INDUCCION

**Organización:** Napo Wildlife Center

**Departamento:**

**Fecha:**

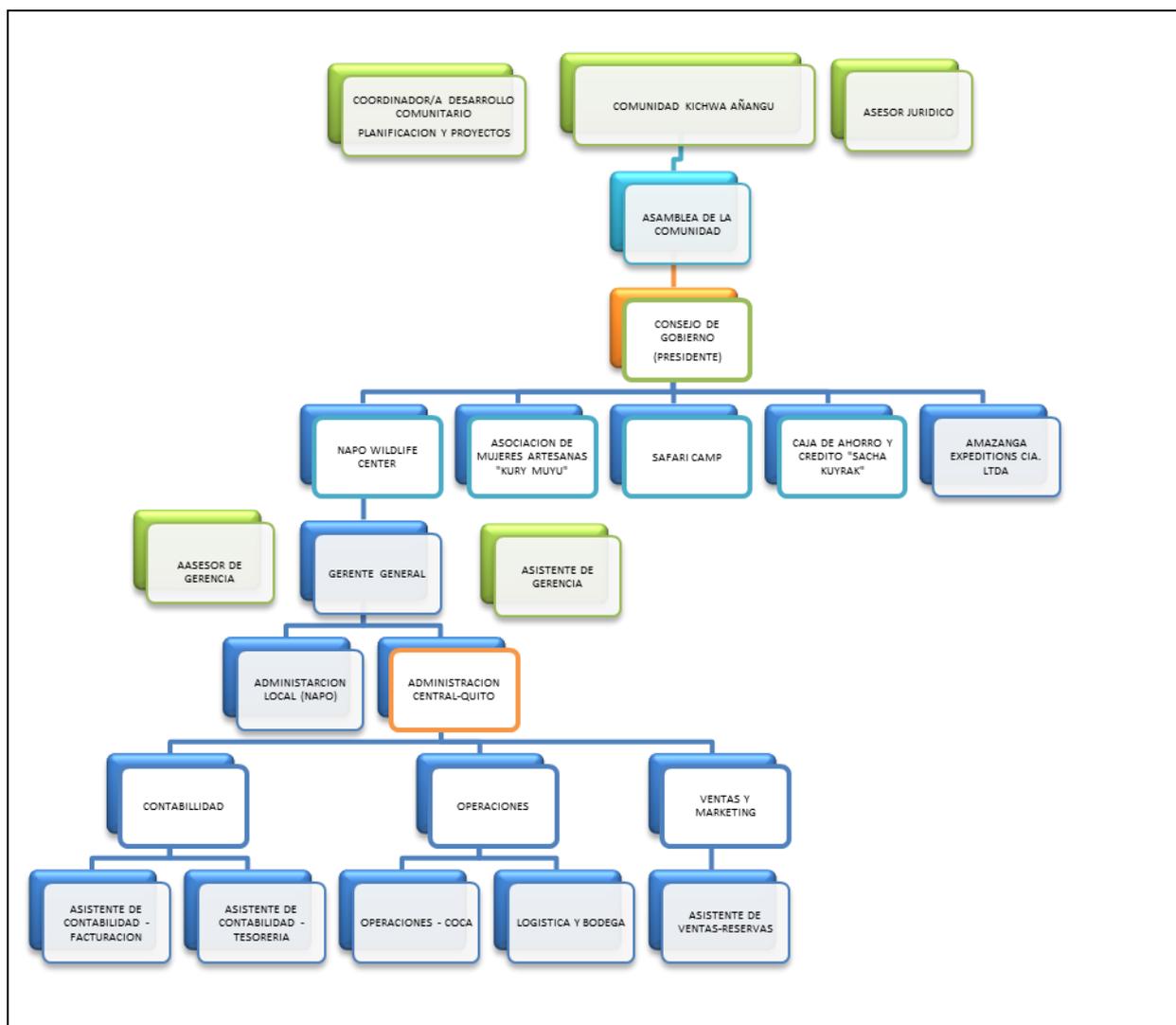
Estimado/a, le damos la bienvenida a nuestra organización Napo Wildlife Center. Queremos compartir con usted algunos procedimientos administrativos de nuestra organización que facilitará su integración a la misma. Para ello deseamos que conozca el:

### Propósito y estructura de la organización

<ul style="list-style-type: none"> <li>Misión de la organización</li> </ul>	<p>“Proveer a la comunidad de un trabajo sostenible que garantice el mejoramiento de la calidad de vida y la conservación de su territorio ancestral.”</p>
---	--



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historia de la organización</li> </ul>	<p>La comunidad Kichwa “Añangu” tiene su propia historia, la misma que ha ido evolucionando a través del tiempo. Empieza en 1978 con apenas seis familias a través del tiempo y procesos de concesión de tierras y una lucha por ser reconocidos como una comunidad pasan de ser la comuna Sacha Pacha a Centro Kichwa “Añangu” en el año de 1986, sacan la personería jurídica en 1994, en el 2007 solicita una reforma al Estatuto para cambiar su nombre de Centro Kichwa “Añangu” por Comunidad Kichwa “Añangu”, la cual les permite manejar el proyecto eco turístico del lodge Napo Wildlife Center.</p> <p>La comunidad ha pasado por un proceso de aprendizaje y valoración del turismo con intervención de fundaciones, ONGs y experiencia propia que ha dado como resultado una comunidad unida y capacitada para manejar un lodge de calidad donde trabajan y conservan su recurso para las futuras generaciones.</p>
Organigrama	



Descripciones cortas de las funciones del personal clave.

<b>Administrador</b>	Administrar la empresa
<b>Recepcionista</b>	Prestar servicio al cliente.
<b>Contador</b>	Llevar la contabilidad de la empresa
<b>Bodeguero</b>	Garantizar el buen funcionamiento de la bodega
<b>Camarera</b>	Mantener el orden en las habitaciones y áreas públicas. Limpieza de menaje.
<b>Cocinero</b>	Elaboración de alimentos.
<b>Posillero</b>	Limpiar, lavar la vajilla.



<b>Mesera</b>	Servir al cliente.
<b>Bar tender</b>	Elaboración y servicio de bebidas.
<b>Mantenimiento</b>	Garantizar el buen funcionamiento de los equipos e instalaciones.
<b>Guía Comunitario</b>	Guianza al turista y explicación de rasgos naturales y culturales de la zona.
<b>Guía Naturalista</b>	Guianza y traducción al turista, explicación científica de la naturaleza de la zona.
<b>Remero</b>	Remar y conducir de manera segura la canoa de pasajeros y carga.
<b>Motorista</b>	Conducir y velar por la seguridad de los pasajeros en el transporte fluvial a motor. Dar mantenimiento al transporte fluvial a motor.
<b>Guarda parque</b>	Vigilar y ejecutar medidas de control dentro del Parque Nacional.
<b>Jardinero</b>	Cuidar y mantener áreas verdes.

### Normas de personal

• Permisos	Véase Reglamento Interno de Trabajo NWC Capitulo V
• Horarios de trabajo	Véase Reglamento Interno de Trabajo NWC Capitulo IV
• Evaluaciones del desempeño	Véase Reglamento Interno de Trabajo NWC Capitulo XVII



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas para manejo de quejas y reclamos y sanciones.</li> </ul>	<p>Para el manejo de quejas y reclamos poner en conocimiento del Administrador.</p> <p>Sanciones véase Reglamento Interno de Trabajo NWC Capitulo XVI</p>
<b>Procedimientos administrativos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almacenamiento, uso e inventarios de recursos materiales</li> </ul>	<p>De acuerdo a su departamento almacenar los recursos materiales en la bodega asignada, inventariar y dar uso de acuerdo al manual de procedimientos correspondiente.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de trabajo y gastos</li> </ul>	<p>De ser el caso en salidas de capacitación o actividades vinculadas a la empresa pedir comprobantes de pago para justificar gastos de viaje.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de administración.</li> </ul>	<p>Llevar en regla los diferentes formatos de registro de actividades de la empresa.</p>

Le deseamos el mejor de los éxitos.

Cordialmente.

---

Administrador NWC

**Anexo N° 26:** Programa de incentivos NWC.

## PROGRAMA DE INCENTIVOS

### Introducción

El incentivo más poderoso que pueden utilizar es el reconocimiento personalizado e inmediato. Unas palabras de agradecimiento dichas sinceramente por la persona



apropiada en el momento oportuno pueden significar más para un empleado que un aumento de sueldo, una recompensa formal.

Los programas de incentivos dependen de cada institución y abarca los aspectos financieros y no financieros, directos e indirectos de la remuneración, que buscan motivar al trabajador para que continúe aportando su máxima eficiencia a la empresa.

Por consiguiente, el objetivo de los programas de incentivos es crear un sistema de recompensas equitativas para la organización y los trabajadores, para su implementación. Estos deben ser adecuados, equitativos, eficientes en costos, seguros y aceptables para los trabajadores. De esta manera, se alcanzará el equilibrio y éxito de la organización en cuanto a políticas de remuneración y planes de incentivos, los cuales se ven fortalecidos cuando se considera al trabajador como el elemento fundamental de la misma.

### **Justificación**

El presente programa de incentivos es necesario para mantener e incrementar la productividad de la empresa en los diferentes campos de acción de esta.

Valorar y compensar el esfuerzo de los trabajadores es de vital importancia, ya que el recurso humano es muy importante en la empresa y más en empresas de servicios turísticos por la interacción directa con el cliente.

### **Objetivos**

- Incentivar al personal a un mejor desempeño.
- Elevar la moral de la fuerza laboral.
- Mejorar la productividad de la empresa.
- Reforzar la seguridad laboral.

### **Recomendaciones para uso de este programa**



- El plan debe tener sentido para el grupo al cual se dirigen los incentivos. Es decir, debe tenerlo desde el punto de vista de la gerencia y desde el punto de vista del grupo de trabajadores.
- El plan debe ser visto como equitativo: no exigir mucho y dar poco o no favorecer a un grupo de trabajadores en desmedro de otros.
- El diseño del plan debe enfocarse a resultados y ser comunicado a los trabajadores y comprendido por éstos. Un plan desconocido difícilmente cumpla su papel de incentivar un determinado comportamiento.
- Las recompensas ofrecidas en el plan deben hacerse efectivas sin mayores demoras; es decir, deben estar sincronizadas con el desempeño esperado.
- La gerencia o aquéllos a cargo de la administración del plan de incentivos deben escuchar a los trabajadores y aclarar cualquier consulta o inquietud que éstos manifiesten.
- Los juicios subjetivos emitidos por superiores jerárquicos no deben ser utilizados para evaluar resultados.

## Metodología

Para el programa de incentivos vamos a utilizar una metodología participativa donde no solo el administrador tenga el voto decisivo para la elección del mejor trabajador sino sea un proceso de varias personas sumadas a los mismos compañeros de trabajo.

También para establecer estos resultados se apoyara en documentos como la matriz de evaluación de personal y los resultados de la encuesta de satisfacción realizada al cliente.

El programa se basara en tres tipos de reconocimientos o incentivos:

### Primer Incentivo

El primero será el Empleado del mes será asignado al trabajador q ha demostrado mejor desempeño y dedicación a sus tareas cotidianas, realizando trabajos extras por iniciativa propia.

El incentivo a este trabajador consistirá en una cena en el lodge con buffet abierto para él y su familia nuclear o a su vez objetos de la tienda del lodge como camisas, bolsos, mochilas estos incentivos están sujetos a cambios por disponibilidad.



## **Segundo Incentivo**

Este incentivo será otorgado al trabajador que en 3 ocasiones logre el merito a Empleado del mes y consistirá en un fin de semana en el lodge para él y dos acompañantes con todos los gastos cubiertos.

## **Tercer Incentivo**

Finalmente este tercer incentivo será entregado al trabajador q más veces haya alcanzado el reconocimiento de Empleado del mes, el incentivo consistirá en un viaje todo pagado para él y su familia nuclear a un destino turístico el cual será elegido conjuntamente entre el trabajador y la administración del lodge, en el caso de que se dé un empate se procederá a la división del premio realizando una valoración del premio en efectivo y se lo dividirá entre los ganadores con la condición de que ese dinero sea empleado para dicho viaje.

El presente programa de incentivos puede ser sujeto a cambios dependiendo la actualización de información de la empresa así como de los lineamientos que a través del tiempo se produzcan en ella o sugerencias de los directivos de la empresa.

REVISADO Y APROBADO

-----

ADMINISTRADOR NWC

**Anexo N° 27:** Plan de ahorro de agua NWC.

## **PLAN DE AHORRO DE AGUA NWC**

### **INTRODUCCIÓN**

El agua no es un bien comercial como los demás, sino un patrimonio que hay que proteger,



cuidar y tratar como tal. Se debe tener en cuenta que el agua es un bien indispensable, limitado e irremplazable para la vida.

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

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

## **OBJETIVOS**

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

## **ACCIONES**

A. Elegir aparatos que economicen el agua

1. Colocando 2 BOTELLAS DE AGUA LLENAS en el interior de la cisterna, ahorrarás entre 2 y 4 litros en cada uso.



2. Los PERLIZADORES en el extremo de los grifos esparcen mejor el agua y frenan su salida. Ahorrarás 2 litros diarios.
3. Los grifos con SISTEMAS MONOMANDO evitan goteos y ahorran agua y energía.
4. Usa un recipiente y RECOGE EL AGUA FRIA mientras esperas el agua caliente, así podrás reutilizarla.
5. Es útil y barato instalar una CISTERNA PARA RECOGER EL AGUA DE LA LLUVIA. No sirve para beber, pero sí para regar; lavar el coche; limpiar los suelos; etc.
6. Si tu grifo tiene un chorro caudaloso, cierra un poco la LLAVE DE PASO y así conseguirás rebajarlo.
7. Los SISTEMAS DE DOBLE PULSADOR o de DESCARGA PARCIAL para la cisterna del inodoro, ahorran una gran cantidad de agua.
8. Realizar lavadas COMPLETAS para la mantelería.

#### B. Ahorrar agua en el aseo diario

1. Al afeitarte, depilarte o cepillarte los dientes CIERRA EL GRIFO y ahorrarás hasta 10 litros de agua.
2. Existen en el mercado CABEZALES DE DUCHA EFICIENTES, que siendo igual de cómodos, gastan la mitad de agua y energía.
3. Utiliza el inodoro sólo para su función y NO VIERTAS ENVOLTORIOS, COLILLAS U OTROS RESIDUOS. De este modo, podrás ahorrar agua y evitar que la contaminación se almacene en las depuradoras.

#### C. Ahorrar agua al lavar

1. QUE TU GRIFO NO GOTEE: puedes ahorrar hasta 30 litros de agua diarios. Un grifo que gotea gasta hasta 35.000 litros al año. Por ello, es recomendable que sustituyas tus grifos mal ajustados por otros más modernos y eficaces.
2. NO ABUSES DE LOS DETERGENTES, rompe el equilibrio bacteriano y dificulta el trabajo de las depuradoras.
3. ¡CUIDADO CON LAS FUGAS!. No siempre son visibles, y para detectarlas, un buen



truco es anotar el consumo dos días consecutivos. Primero, anótalo cuando ya no vayas a utilizar el agua y, al día siguiente, hazlo antes de dar ningún grifo. Si ha variado, deberás buscar la fuga o recurrir a los profesionales adecuados.

## **METAS**

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

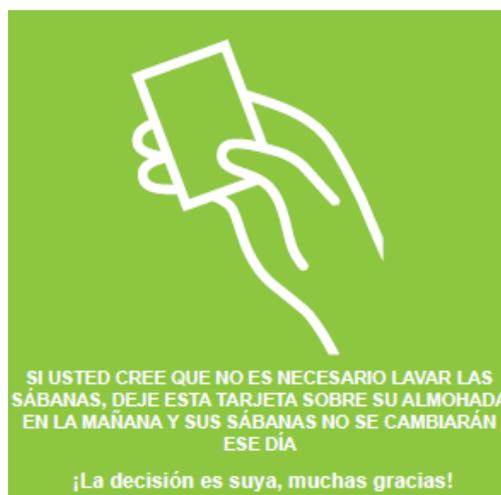
A continuación se plantea las metas más generales que se quiere alcanzar con este plan de ahorro de agua

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

## **RESPONSABLE**

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

## ROTULOS







## FICHAS A UTILIZAR

### REGISTRO DE CONSUMO DE AGUA

FECHA	MEDIDOR	CONSUMO EN M3	RESPONSIBLE	OBSERVACIONES



### PLAN DE AHORRO DE AGUA

ACCIONES	PERIODICIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE

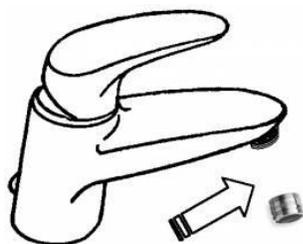
## INFORMACION ANEXA

### QUE ES UN PERLIZADOR

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



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





**Anexo N° 28:** Plan de ahorro de energía NWC.

## **PLAN DE AHORRO DE ENERGÍA NWC**

### **INTRODUCCION**

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

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

En el presente plan se plantean medidas concretas encaminadas a reducir el consumo eléctrico, pero sin afectar a la forma y calidad de vida del lodge Napo Wildlife Center .

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

### **OBJETIVOS**

1. Conocer, registrar y monitorear del consumo de energía, así como racionalizar y reducir el consumo del mismo.



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

## ACCIONES

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



## **METAS**

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

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

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

## **RESPONSABILIDAD**

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

## ROTULOS





## FICHAS A UTILIZAR

### PLAN DE AHORRO DE ENERGIA

ACCIONES	PERIODICIDAD	REGISTRO	METAS	RESPONSABLE



### REGISTRO DE CONSUMO DE ENERGIA

<b>Responsible:</b>					<b>Area:</b>
<b>Fecha:</b>					
<b>MES</b>	<b>LUZ Kwh</b>	<b>Kwh USD</b>	<b>Ocupacion</b>	<b>Kwh/pax</b>	<b>USD / pax</b>
<b>Enero</b>					
<b>Febrero</b>					
<b>Marzo</b>					
<b>Abril</b>					
<b>Mayo</b>					
<b>Junio</b>					
<b>Julio</b>					
<b>Agosto</b>					
<b>Septiembre</b>					
<b>Octubre</b>					
<b>Noviembre</b>					
<b>Diciembre</b>					
<b>TOTAL</b>					
<b>PROMEDIO ANNUAL</b>					



**Anexo N° 29:** Plan de manejo de desechos sólidos NWC.

## **PLAN DE MANEJO DE DESECHOS**

### **INTRODUCCIÓN**

La generación de desechos sólidos es parte indisoluble de las actividades que realiza una organización. Considerando que dentro de las etapas del ciclo de vida de los desechos sólidos (generación, transportación, almacenamiento, recolección, tratamiento y disposición final), las empresas constituyen el escenario fundamental, en el que se desarrollan y se vinculan las diferentes actividades asociadas al manejo de los mismos.

Resulta esencial el tratamiento acertado de los temas y su consideración de forma priorizada en el contexto de las actividades de Gestión Ambiental, a través de los cuales se potencie el establecimiento de esquemas de manejo seguro que garanticen un mayor nivel de protección ambiental, como parte de las metas y objetivos de los diferentes sectores productivos y de servicios, en función del Perfeccionamiento Empresarial.

Se entiende por gestión de los residuales a las acciones que deberá seguir las organizaciones dentro de la gestión ambiental, con la finalidad de prevenir y/o minimizar los impactos ambientales que se pueden ocasionar los desechos sólidos en particular y por plan de manejo se entiende el conjunto de operaciones encaminadas a darles el destino más adecuado desde el punto de vista medioambiental de acuerdo con sus características, que incluye entre otras las operaciones de generación, recogida, almacenamiento, tratamiento, transporte y disposición final.

### **OBJETIVOS**

5. Crear una conciencia sobre el manejo de desechos, entre los miembros de la empresa.
6. Utilizar mecanismos y sistemas para el uso eficiente de recursos y de los desechos de estos dar un reciclaje adecuado así como una disposición final a los



diferentes tipos de desechos.

7. Educar a clientes y empleados sobre la importancia de un manejo adecuado de desechos.
8. Mantener documentos escritos sobre las acciones, periodicidad, metas, registros y responsables, relativos al manejo de desechos.

## ACCIONES

### SEPARACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Los residuos sólidos se dividen en dos grupos principales: los orgánicos y los inorgánicos.

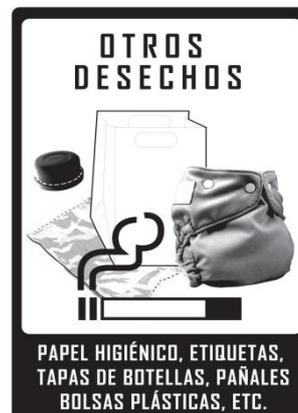
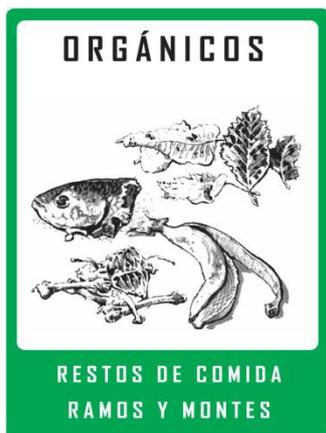
**Orgánicos:** Son todos aquellos que se pueden incorporar fácilmente al suelo mediante procesos naturales como la descomposición que realizan los hongos y bacterias.

**Inorgánicos:** Son todos aquellos desechos producidos por el ser humano a partir de procesos químicos, los cuales no pueden ser incorporados a la naturaleza o tardan mucho tiempo en descomponerse, tales como plásticos, aluminio, vidrio, etc.

Los residuos sólidos deben ser separados en la fuente directamente, ejemplo: En la cocina en contenedores diferentes: vidrio, papel, metal, plástico, orgánicos, electrodomésticos, residuos tóxicos, etc.

#### **Separación y disposición de residuos inorgánicos**

La separación por contenedores en colores, nombres y/o íconos puede facilitar el proceso. Es preferible usar tres tachos en las áreas públicas y operacionales, como orgánico (Color verde), inorgánico (Color amarillo) y rechazo (Color negro).



### Señalética: Orgánico, inorgánico y rechazo

El personal debe ser capacitado para que el proceso funcione. Los diferentes tipos de residuos sólidos inorgánicos necesitan diferentes disposiciones en el sitio y puedan estar registrados por área. Así mismo es importante contar con lugares fijos para la deposición final de los desechos separados en la ciudad más cercana.

### Ejemplos prácticos de la separación de residuos inorgánicos

- En la habitación: Cuando hay la limpieza de los cuartos, el personal debe tener diferentes fundas o contenedores para separar los residuos inorgánicos en la fuente, como funda para papel, funda para plásticos y funda para baterías usadas. Depende de la cantidad y tipo de residuos en las habitaciones.
- En la cocina: La cocina debe tener contenedores diferentes asignados con imágenes o por colores, como contenedor de papel, plástico, vidrio, metal y residuos orgánicos para la separación. Adicionalmente sería importante almacenar en recipientes de vidrio las grasas usadas en la cocina.

### Ejemplo práctico de la disposición de los residuos inorgánicos (Área limpia)

- El almacenamiento de residuos inorgánicos debe estar en un solo lugar para todos los producidos (orgánicos, inorgánicos y rechazo). Ejemplo:

Ubicado donde los contenedores de compostaje.

- Un contenedor cuadrado de madera, parecido al contenedor de compostaje (I. 5.2), puede ser dividido con tablas de madera en cuatro cámaras para vidrio, papel, metal y plásticos. Preferible construirlo debajo de un techo.
- La disposición de residuos tóxicos serán almacenados en diferentes contenedores cerrados.

Tipo de residuo inorgánico	Que recolectar	Que no recolectar	Disposición
 <b>Vidrio</b>	Recipientes de cristal vacío, como botellas, vasos de alimentos, botellas de cosmética, etc.	Cierres, tapas, porcelana, cerámica, bombillas, cristal de espejo, etc.	Los vidrios podrán ser dispuestos en cualquier tipo de contenedor
 <b>Papel</b>	Periódicos, ilustrados, prospectos, cuadernos, libros, papel de escribir, catálogos, Cajas de cartón, etc.	Embalajes de congelación, celofán, el papel pintado, papel higiénico, pañuelos de papel, embalajes de bebidas	El papel puede disponerse en contenedores cuadrados o cualquier tipo de contenedor
 <b>Metal</b>	Latas de conservas, latas de bebidas, papel de aluminio, etc.	Latas,- de spray, laca con contenidos de restos (dependiendo del sitio de la disposición final)	Los metales pueden ser recolectados en cualquier tipo de contenedor cerrado.

 <p><b>Plástico</b></p>	Folio de plástico, botellas de plástico, embalajes en general, etc.	CD`s, cables, etc.	Los plásticos pueden estar almacenados en cualquier tipo de contenedor.
 <p><b>Residuo tóxico</b></p>	Baterías, aceite usado, tubos fluorescentes, focos ahorradores, colores y barnices, desinfectantes, sustancias químicas, medicamentos, acidez, lejías, grasa, etc.	Productos de limpieza	Los residuos tóxicos deben ser dispuestos separados en contenedores cerrados. (Ejemplo: Baterías y acumuladores en un contenedor cerrado)

**Tabla 1: Separación de residuos sólidos (Fuente: ABR-Austria)**

### Compostaje

En general tratar los desechos orgánicos en contenedores de compostaje significa permitir que la naturaleza descomponga dichos desechos para convertirlos en humus.

Un contenedor de compostaje es nada más un almacenamiento en el que se depositaran los desechos orgánicos en contacto con la tierra para permitir el proceso natural a través de macro y microorganismos.

Normalmente esto funciona a través de dos o tres contenedores de compostaje, donde el material orgánico se traslada de un contenedor al otro.



### **Lo que puede ser compostado**

- Desechos del jardín: Restos de cosecha de la verdura, corte de plantas vivaces, corte de césped y corte de prados, mala hierba, hojas y restos de raíz.
- Desechos orgánicos de la cocina: restos de verduras y alimentos crudos que no incluyan carne, huesos o grasa.
- Desechos domésticos orgánicos: Papel y cartón (excepto papel con impresión a color y papel brillante), lana, restos de cabellos, plumas o cenizas de madera.

### **Lo que no puede ser compostado**

- Restos de platos cocinados, fritos o con mucha grasa. En pequeñas cantidades no afectan al compostaje, sin embargo en cantidades más significativas gestionan espacios sin aire provocando putrefacción.
- Carne, huesos y pescado pues estos producen malos olores y atraen animales.
- Los excrementos de animales domésticos y de personas.
- Ceniza y aserrín de madera tratada o aglomerados.
- Colas y barnices.
- El resultado de pasar la escoba pues lleva metales pesados.
- Nada que genere putrefacción.
- En ningún caso pertenecen al contenedor de compostaje, materiales que no tiene la capacidad de putrefacción tales como: vidrio, metales, plásticos, papeles compuestos o recubiertos, contenidos de bolsas de aspiradora o resto de escoba, restos de pintura o aceites.

### **Diseños de un contenedor de compostaje sencillo**

Existe una variedad de diferentes diseños disponibles en el mercado. En este manual se muestra dos tipos de construcción simple y económica para la reducción y descomposición del material orgánico.



Entre los recipientes más usuales se usan contenedores de compostaje redondos de malla y/o cajones cuadrangulares de madera.

El tipo más sencillo de compostaje consiste en apilar el material orgánico compostable con una altura que no debe sobrepasar un metro aproximadamente. La altura es importante porque se necesita manejar un cierto peso para permitir los espacios de aire que permiten la descomposición. El ancho puede acomodarse a la necesidad de producción del material orgánico.

### **Construcción de un contenedor de compostaje de malla**

Herramientas: Pinza

Materiales:

Malla (aprox. 1m de ancho y 3.20m de longitud)

Alambre (aprox. 1 m)

#### **Pasos de la construcción:**

1. Paso: Elegir una ubicación acomodada para el contenedor de compostaje
2. Paso: Extender la malla
3. Paso: Enrollar la malla en forma circular y unir ambos fines. Usar el alambre por lo menos en tres puntos de la unidad: arriba, abajo y en el centro

### **Reciclaje**

Con los residuos debidamente separados se puede proceder al reciclaje de los diversos tipos de desechos en empresas especializadas en el tema. Con esto ayudamos a la conservación del planeta y además ganamos un rédito económico de esta actividad.

### **METAS**

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



A continuación se plantea metas más generales que se quiere alcanzar con este plan de manejo de desechos.

7. En 6 meses el personal estará capacitado para el trabajo del plan de manejo de desechos.
8. En un lapso de 4 meses se colocara recipientes diferenciados para la separación de desechos sólidos, así como también se revisaran los ya instalados.
9. Se mantendrán registros de la generación de desechos elaborado por meses y dar limpieza del sitio de acopio de estos.
10. En un plazo no mayor a 3 meses se tendrá implementado la señalética para los visitantes donde se estimula al reciclaje y separación de desechos sólidos.
11. Se incentivara a que el personal no solo en el trabajo aplique este plan sino que lo haga extensivo a su propia casa y a largo plazo a la comunidad.
12. Se buscara empresas recicladoras y se tendrá un ciclo de manejo de materiales a reciclar con dichas empresas.

### **Registro de residuos**

El registro es un componente importante para la medición de residuos sólidos producidos en las diferentes áreas de la empresa.



### TABLA DE GENERACION DE DESECHO

RESPONSABLE		AREA	
FECHA		VISITANTES	
TIPO DE RESIDUO	PUNTO DE GENERACION	CANTIDAD GENERADA KG	COMPARACION
ORGANICO			
PAPEL			
LATAS			
PLASTICO			
VIDRIO			
OTRO			

#### ENCARGADO:

Cada responsable de área estar a cargo de manejar estas fichas para poder conocer la generación de los desechos por área, misma que será entregada al coordinador de mantenimiento para su disposición final y poder tomar las medidas necesarias.



**Anexo N° 30:** Plan de Simulacros NWC.

## **PLAN DE SIMULACROS**

### **A. INTRODUCCIÓN**

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

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

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

### **B. OBJETIVOS**

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

### **C. ETAPAS DEL PLAN DE SIMULACRO**

1. Integración del equipo de trabajo
2. Motivación y sensibilización
3. Diagnóstico de vulnerabilidad.
4. Planeación con base en el diagnóstico
5. Organización



6. Puesta a prueba del Simulacro
7. Evaluación de ejercicio de simulaciones y simulacro

#### **D. CONDICIONES**

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

#### **E. PROCEDIMIENTO DE EVACUACIÓN**

##### **1. Activar el sistema de alarma de Emergencia**

##### **a. Al escuchar el sonido de alarma:**

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



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

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

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

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

## **F. RETORNO**

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

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



## G. PUNTOS SUGERIDOS EN EL MOMENTO DEL SIMULACRO

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

H. VIA DE EVACUACION

# MAPA DE EVACUACIÓN / EVACUATION MAP





## I. EJECUCION DEL SIMULACRO

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

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



**Anexo N° 31:** Plan de Salud e higiene NWC.

## PLAN DE SALUD E HIGIENE EN EL TRABAJO NWC

### INTRODUCCIÓN

La salud es un recurso con que cuentan los miembros de un trabajo determinado, y esta no debe entenderse simplemente como la ausencia de enfermedad, sino además como un estado completo de bienestar físico, mental y social que permita el desarrollo cabal de la personalidad.

Es fundamental reconocer que la salud constituye un derecho de toda persona y de ninguna manera una concesión, ya que todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona, es entonces una obligación del administrador preocuparse por la salud integral de los miembros del trabajo así como por la protección contra accidentes.

Las condiciones higiénicas deficientes, así como las enfermedades profesionales, tienen un impacto psicológico sobre el trabajador: desarrollan en las personas amenazadas el temor constante de verse lesionadas gravemente y esto produce un ambiente de inseguridad personal que afectará su trabajo y su personalidad.

Con frecuencia los trabajadores están expuestos a factores de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos presentes en las actividades laborales. Dichos factores pueden conducir a una ruptura del estado de salud, y pueden causar accidentes, enfermedades profesionales y otras relacionadas con el ambiente laboral.

Si bien ya se ha reconocido la trascendencia del estudio de estos factores y, considerando que una vez bien definidos se pueden eliminar o controlar, aún se necesita incrementar el interés, responsabilidad social y la sociedad civil en sus diferentes



manifestaciones organizativas, para desplegar más esfuerzos en este sentido.

## **CONCEPTOS GENERALES**

### ***SEGURIDAD LABORAL***

Es el conjunto de conocimientos técnicos y su aplicación para la reducción, control y eliminación de accidentes en el trabajo, por medio de sus causas, encargándose de implementar las reglas tendientes a evitar este tipo de accidentes.

Es toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, o la muerte, producida repentinamente en ejercicio, o con motivo de trabajo, cualesquiera que sean el lugar y el tiempo en que se preste. Quedan incluidos en la definición anterior los accidentes que se produzcan al trasladarse el trabajador directamente de su domicilio al lugar del trabajo y de éste a aquél.

### ***HIGIENE LABORAL***

Es el conjunto de conocimientos y técnicas dedicadas a reconocer, evaluar y controlar aquellos factores del ambiente, psicológicos o tensionales, que provienen del trabajo y que pueden causar enfermedades o deteriorar la salud.

Es todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios.

## **FACTORES DE ENFERMEDADES**

- **Químicos.**

La industria moderna requiere materias primas, todas de naturaleza química, que en su



manejo o transformación son capaces por sí mismas o mediante sus derivados, de desprender partículas sólidas, líquidas o gaseosas, que absorbe el trabajador produciendo el cuadro nosológico de la enfermedad profesional de que se trate. La absorción de estas sustancias puede efectuarse por la piel, el aparato respiratorio y el digestivo.

Se reconocen todos aquellos en los que el ambiente normal cambia, rompiéndose el equilibrio entre el organismo y su medio. Se citan defectos de iluminación, calor o frío extremo, ruido y humedad excesivos, manejo de corriente eléctrica, exceso o defecto de presión atmosférica, presencia de polvos en la atmósfera, radioactividad, etc. Estas situaciones anómalas traen como consecuencia repercusiones en la salud, por ejemplo: disminución de agudeza visual, ceguera

- **Biológicos.**

Este tipo de factores tienen como origen la fijación dentro y/o fuera del organismo, o la impregnación del mismo, por animales protozoarios, parásitos, o toxinas de bacterias que provocan el desarrollo de alguna enfermedad. Por ejemplo: el paludismo, en zonas tropicales; o tétanos.

- **Psicológicos.**

Medio tensional en el cual se desempeña el trabajo, que pueda causar alteraciones en la estructura psíquica y de personalidad de los trabajadores. Por ejemplo: neurosis, psicosis, histerias, etc.

- **De fuerza del trabajo.**

Todos aquellos que tiendan a modificar el estado de reposo o de movimiento de una parte o de la totalidad del cuerpo vivo; es decir, a modificar su situación en el espacio y capaces de provocar enfermedades o lesiones. Por ejemplo: grandes esfuerzos físicos pueden provocar desgarres musculares, hernias, etc.



## **OBJETIVOS DEL PLAN**

- Proveer de seguridad, protección y atención a los empleados del lodge Napo Wildlife Center.
- Reducir los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o portadoras de defectos físicos y eliminar las causas de dichas enfermedades.
- Mantener la salud de los trabajadores de la comunidad.
- Aumentar la productividad por medio del control del ambiente de trabajo
- Disminuir mediante el cumplimiento de reglas y normas de seguridad e higiene, los accidentes laborales y la transmisión de enfermedades.

## **DESARROLLO DEL PLAN**

### **DETECCION DE RIESGOS**

Para eliminar las causas de los accidentes es necesario conocer los riesgos. La mayor parte son razones evidentes y basta el sentido común para reconocer su peligrosidad; sin embargo, otras requieren la experiencia para darse cuenta de su peligrosidad. Hay otras situaciones cuyo riesgo no puede ser reconocido más que por personas con educación y experiencia técnica.

Para detectar los riesgos es necesario:

- ✓ Saber qué condiciones o qué prácticas son inseguras, y en qué grado. Conocer el tipo de material con que se trabaje, instalaciones, etc., así como la forma en que se efectúan determinadas operaciones o prácticas.
- ✓ Encontrar qué condiciones inseguras hay o qué prácticas inseguras se cometen.
- ✓ Investigar y hacer un análisis especial de los accidentes que ocurren, cuyo objetivo principal es descubrir las causas reales que originaron el caso.
- ✓ Corregir las condiciones y las prácticas inseguras que se encuentran es la



actividad indispensable del proceso de eliminación de causas de accidentes.

Un instrumento muy valioso para encontrar las condiciones y prácticas inseguras son las inspecciones. Las inspecciones son búsquedas específicas de peligros (condiciones y prácticas inseguras) que pueden ocasionar accidentes, incendios o situaciones que podrían dificultar la protección, el tratamiento de lesiones y el combate de incendios.

### **Normas de prevención**

#### Orden y limpieza de los lugares de trabajo

- Teniendo en cuenta uno de los principios de la prevención, como es evitar los riesgos desde su origen, deben descubrirse las causas que originan desorden, suciedad y vertidos incontrolados con el fin de adoptar las medidas necesarias para su eliminación.
- El administrado es la persona responsable de transmitir a los trabajadores las normas de orden y limpieza que deben cumplir con la normativa aplicable a cada caso y fomentarán los hábitos en este sentido de las tareas laborales. Del mismo modo, serán los responsables de realizar las operaciones de chequeo del estado de orden y limpieza en sus áreas correspondientes. Igualmente, gestionarán y realizarán todos aquellos trámites procedentes a subsanar las anomalías.
- Los trabajadores deberán mantener su puesto de trabajo ordenado y limpio en lo que le competa y posibilitarán las labores de limpieza del personal de servicios al efecto, igualmente mantendrán las herramientas ordenadas y en perfecto estado de conservación, notificando la necesaria reposición de la misma cuando sea necesario.
- Los lugares de trabajo dispondrán de zonas de almacenamiento seguras adecuadas a los productos y materias allí contenidas, de manera que eviten los riesgos a los que pueda dar lugar.
- Los desechos que se vayan produciendo deben ser eliminados constantemente a fin de mantener las inmediaciones de la empresa limpia y en total orden

RIESGOS LABORALES	PREVENCIÓN
Quemaduras por contactos con objetos o comida caliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guantes de protección.</li> <li>• Los trasvases de fluidos calientes y la adición de componentes de los diferentes guisos se harán lo más lentamente posible.</li> <li>• JAMÁS apagar con agua el aceite ardiendo</li> </ul>
Contusiones leves o esguinces por caídas en suelo resbaladizo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calzado antideslizante.</li> <li>• Evitar los cajones y puertas de armarios entreabiertas.</li> <li>• Mantener el suelo seco y la cocina ordenada</li> </ul>
Cortes por uso de cuchillos de cocina y rotura de vasos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ropa de trabajo</li> <li>• Guante de malla</li> </ul>
Explosión /implosión de la olla a presión por válvulas en mal estado o por vacío.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso y manejo correcto de los utensilios.</li> </ul>
Contactos eléctricos por manipulación de aparatos eléctricos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de las instalaciones y del correcto funcionamiento de los medios de protección contra incendios.</li> <li>• Los conductores de los diferentes equipos se mantendrán en perfecto estado.</li> </ul>
Sobreesfuerzos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usar bases con ruedas para manipular objetos muy pesados (ollas, bombonas de gas, paquetes de alimentos).</li> <li>• Capacite a los trabajadores en manipulación de cargas.</li> <li>• Recorra a la manipulación de los objetos más pesados entre varias personas.</li> </ul>



Agentes biológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sustitución los agentes biológicos peligrosos por otros que no lo sean o lo sean en menor grado.</li> <li>• Reducir al mínimo posible del número de trabajadores expuestos a un agente biológico patógeno.</li> <li>• Utilización de medidas de higiene que eviten o dificulten la dispersión del agente biológico fuera de lugar de trabajo. Existencia de servicios sanitarios apropiados, en los que se incluyan productos para lavarse los ojos o antisépticos para lavarse la piel.</li> </ul>
Agentes Químicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción al mínimo de las cantidades de agentes químicos peligrosos presentes en el lugar de trabajo.</li> <li>• Reducción al mínimo del número de trabajadores expuestos o que puedan estarlo.</li> <li>• Reducción al mínimo de la duración e intensidad de las exposiciones.</li> </ul>
Selección de los alimentos y utensilios Manos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavarse con agua y jabón.</li> <li>• Frotar vigorosamente.</li> <li>• Lavar todas las superficies.</li> <li>• Enjuagar bien.</li> <li>• Secar con toallas de papel</li> <li>• Cierre el grifo con la toalla de papel.</li> <li>• Desechar la toalla.</li> </ul>



Utensilios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpios</li> <li>• No oxidados</li> <li>• No dejarlos a la intemperie sucios, para volver a usarlos sin lavar.</li> </ul>
Lavar y desinfectar los alimentos Alimentos: especial cuidado con verduras y frutas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavar</li> <li>• Desinfectar</li> <li>• Usar agua.</li> </ul>
Cocer los alimentos Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar que se consuman crudas o semi-cocidas.</li> <li>• Deben estar en su punto.</li> <li>• Servir alimentos fríos</li> </ul>

### **RESPONSABLE:**

Los responsables de este plan de seguridad laboral serán cada uno de los trabajadores de cada área ya que es evidente que los riesgos que se presenten pueden ocasionarse en cualquier sitio de trabajo, pero el Administrador junto con el coordinador de mantenimiento serán los encargados de actualizar el presente según las necesidades que se vayan generando.

**Anexo N° 32:** Fotografías implementación de compostera.

