

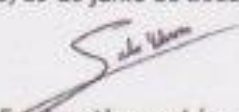
PARA GRADOS ACADÉMICOS DE LICENCIADOS (TERCER NIVEL)  
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo, **GALO ESTEBAN LLERENA LÓPEZ** C.I. **1712514221** autor del trabajo de graduación intitulado: **“ESTUDIO DEL CASO DE MINDO LOMA LODGE EN RELACIÓN AL TURISMO SOSTENIBLE”**, previa a la obtención del grado académico de **LICENCIADO EN ECOTURISMO Y GUÍA DE TURISMO NACIONAL** en la Facultad de **Ciencias Humanas**:

- 1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
- 2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, 19 de junio de 2012



Galo Esteban Llerena López  
C.I. 1712514221

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS**

**ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

Yo, Economista **Abner Bravo**, director de esta disertación, certifico que el Señor, **Galo Esteban Llerena López**, ha realizado con mi dirección este trabajo titulado **ESTUDIO DE CASO DE “MINDO LOMA LODGE” EN RELACION AL TURISMO SOSTENIBLE**, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados de la PUCE. Autorizo la presentación del informe debidamente revisado y encuadernado para la calificación respectiva.

Economista Abner Bravo .....  
Quito, junio 18 del 2012.



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS**  
**ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**ESTUDIO DEL CASO DE “MINDO LOMA LODGE” EN RELACIÓN  
AL TURISMO SOSTENIBLE**

**ELABORADO POR: GALO LLERENA**

**DISERTACIÓN DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE LICENCIADO EN TURISMO CON  
MENCIÓN EN ECOTURISMO**

**QUITO – ECUADOR, 2012**

## ÍNDICE-TABLA DE CONTENIDOS

	<b>Pág. (s):</b>	
<b>CAPÍTULO I</b>		
<b>MARCO TEÓRICO</b>		
1.1	Introducción	5
1.2	Justificación	6
1.3	Objetivos	6
1.4	Descripción del Problema	7
1.5	Teoría del turismo Sostenible	8
<b>CAPITULO II</b>		
<b>TURISMO SOSTENIBLE</b>		
2.1	Antecedentes del Turismo Sostenible.	11
2.2	Buenas Prácticas de Manejo (BPM)	12
2.3	Aplicación de Buenas Prácticas de Manejo en el Turismo sostenible	14
2.3.1	Aspecto Económico	15
2.3.2	Aspecto Sociocultural	23
2.3.3	Aspecto Ambiental	25
2.4	Certificaciones Vigentes de Turismo Sostenible en Ecuador	32
<b>CAPITULO III</b>		
<b>ASPECTO ECONÓMICO DE LA EMPRESA</b>		
3.1	Antecedentes Económicos del Lodge	38
3.2	Metodología para el Diagnostico del Eje Económico	39
3.3	Diagnostico Estándar Base del Eje Económico	41
3.4	Resultados del Diagnóstico	94
3.5	Análisis del Aspecto Económico de la Empresa	99

## **CAPITULO IV**

### **ASPECTO SOCIOCULTURAL DE LA EMPRESA**

4.1	Antecedentes Socioculturales del Lodge	101
4.2	Metodología para el Diagnostico del eje Sociocultural	104
4.3	Diagnostico Estándar Base del Eje Sociocultural	106
4.4	Resultados del Diagnóstico	119
4.5	Análisis del Aspecto Sociocultural de la Empresa	121

## **CAPITULO V**

### **ASPECTO AMBIENTAL DE LA EMPRESA**

5.1	Antecedentes Ambientales del Lodge	122
5.2	Metodología para el Diagnostico del Eje Ambientales	124
5.3	Diagnostico Estándar Base del Eje Ambiental	125
5.4	Resultados del Diagnostico	162
5.5	Análisis del Aspecto Ambiental de la Empresa	167

## **CAPITULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1.	Conclusiones	168
6.2.	Recomendaciones	171
6.3.	Bibliografía	173
6.4.	Anexos	176

## **AGRADECIMIENTOS.-**

En primer lugar a MI MADRE ALICIA por haberme guiado por el camino de la honestidad, el esfuerzo, la responsabilidad y el sacrificio; en segundo lugar a cada uno de los que son parte de mi familia especialmente a mi TIO MARCELO cuyo apoyo a sido trascendental para culminar esta aspiración, A MIS ABUELOS que han sido parte fundamental de mi vida, cumpliendo el rol de segundos padres, a MI NOVIA VICKY cuyo apoyo y amor me incita a ser una mejor persona y un buen profesional cada día.

A todos mis AMIGOS ya que sé que mis derrotas y triunfos son tan suyos como míos, especialmente a; Jairo, Paul y Juan Pablo, amigos incondicionales de toda la vida, un especial agradecimiento a Andrés Andrade gran amigo de la universidad quien me ayudo en la evaluación de este estudio de caso, a las personas de Rainforest Alliance y ASEC por toda la información y soporte a este propósito. Por ultimo y de gran importancia, a mi Director el Economista Abner Bravo, por toda su eficacia y ayuda, para poder lograr de la mejor manera terminar esta importante etapa de mis estudios.

*Galo Esteban Llerena López.*

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Introducción

El presente es el resultado de un trabajo de investigación bibliográfica y de campo realizado durante un año y medio y está basado en el requerimiento de evaluar los procesos de turismo sostenible que se llevan a cabo dentro de Mindo Loma Lodge.

Lo que se busca hacer es una valoración de las actuales prácticas de operación turística dentro del lugar, al final sabremos si las actividades turísticas están cumpliendo con políticas de Turismo Sostenible.

Hay un especial interés en trabajar sobre este tema junto con dueños del Lodge para analizar si sus políticas están enmarcadas en un correcto desarrollo social para con ellos mismos y su comunidad, además examinar de manera objetiva si los involucrados han podido mejorar su economía de manera significativa y por ultimo comprobar si son ambientalmente responsables para con el entorno en el que se desarrollan.

Actualmente no hay ningún estudio en el Lodge que pruebe si el manejo que se realiza dentro del mismo cumple con estándares para la consecución de un turismo sostenible. Es así como dentro de Mindo Loma Lodge surge la necesidad para este estudio, claro está como un complemento para poder analizar si están cumpliendo las metas trazadas por sus propietarios y colaboradores.

La motivación directa para realizar este estudio es la de poder ayudar a los involucrados directos e indirectos a comprobar si la actividad que realizan cumple verdaderamente con estándares de turismo sostenible

Adicionalmente se colaborará con el gran objetivo de Rainforest Alliance, la Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo ASEC y el manual de certificación desarrollado por SMART VOYAGER, ya que estos estudios y normas buscan conseguir que cada día más empresas apliquen prácticas sostenibles en la operación turística, logrando incrementar el número de operaciones responsables a través de un correcto manejo de sus recursos.

Tomo en cuenta al ecoturismo y los conocimientos adquiridos a través de la carrera, como un instrumento y una motivación para poder desarrollar esta investigación.

## 1.2 Justificación

El turismo en Ecuador se ha caracterizado por un crecimiento promedio del 6% anual en la última década; crecimiento que, (con excepción el año 1995 – guerra del Cenepa y 1997 – fenómeno del Niño), se ha mantenido a la par del crecimiento de las exportaciones del Ecuador (MICIP, 2005).

Durante el mes de agosto del 2011 llegaron al país un total de 98.987 extranjeros. Comparado con el año anterior existe un aumento de visitantes ya que en agosto del 2010 ingresaron un total de 95.219, cifras que ponen al turismo como una de las actividades que genera más ingresos dentro del Ecuador (OPTUR, 2011).

Uno de los principales compendios del ecoturismo se basa en aumentar la sensibilidad política, ambiental y social hacia las comunidades locales (WWF, 2001). Tomando en cuenta este principio hay un especial interés en trabajar sobre este tema junto con los involucrados para revisar si sus políticas están enmarcadas en un correcto desarrollo social para con ellos mismos y su comunidad, además examinar de manera objetiva si los involucrados han podido mejorar su economía de manera significativa y por ultimo comprobar si son ambientalmente responsables para con el entorno en el que se desarrollan.

Actualmente no hay ningún estudio en el Lodge que pruebe si el manejo que se realiza dentro del mismo cumple con estándares para la consecución de un turismo sostenible. Es así como dentro de Mindo Loma Lodge surge la necesidad para este estudio, claro está como un complemento para poder analizar si están cumpliendo las metas trazadas.

La motivación directa para realizar este estudio es la de poder ayudar a los involucrados directos e indirectos a comprobar si la actividad que realizan cumple verdaderamente con estándares de turismo sostenible

## 1.3 Objetivos

### a) Objetivo General:

Basándose en las actuales prácticas de “Mindo Loma Lodge” realizar un estudio de caso dentro del mismo **para** examinar si se están enfocando de manera correcta sus esfuerzos para la consecución de un turismo sostenible.

## **b) Objetivos Específicos:**

- Realizar un análisis de la situación actual económica del Lodge para examinar si la empresa es económicamente rentable y si lo será en un futuro, además evaluar si cumple con lo requerido por el estudio de Rainforest Alliance.
- Analizar, por medio del estudio de Rainforest Alliance, si los criterios de desarrollo humano para los involucrados en la operación del Lodge cumplen con lo estipulado que la evaluación exige de los mismos.
- Basados en los estudio de Rainforest Alliance, ejecutar un estudio de buenas prácticas de manejo dentro del sitio para medir si sus esfuerzos están encasillados en lo ambientalmente responsable.

## **1.4 Descripción del Problema**

La actividad turística dentro de “Mindo Loma Lodge” se constituye como la principal fuente de ingreso de las personas implicadas directamente y es un gran apoyo para los implicados indirectamente, en este panorama nace la necesidad de mejorar su actividad por medio de prácticas de turismo sostenible.

El presente estudio de caso toma como base las investigaciones realizadas por Rainforest Alliance, vamos a comparar si las actuales políticas y prácticas que aplica “Mindo Loma Lodge” cumplan con las normas que están enmarcadas dentro de actividades de sostenibilidad; para esto es necesario analizar si su operación cumple con normas basadas en estándares económicos, sociales y ambientales. (Rainforest Alliance, 1998)

El estudio de estos tres ejes probara si hay una correcta política de sostenibilidad y equilibrio, a continuación se detallan las principales políticas a tomar en cuenta para verificar el cumplimiento de un turismo sostenible dentro del Lodge:

*En el tema económico*, comprobar y analizar si se planifica y administran efectivamente los recursos de la empresa, mejorar las negociaciones con proveedores (ganancia, ahorro e inversión), no usar más recursos de los que tiene la empresa en la actualidad.

Es necesario comprobar si las actuales políticas económicas permiten el cumplimiento de lo señalado anteriormente.

*En el tema social*, confrontar y analizar si la calidad de vida de los dueños y colaboradores ha mejorado como ellos lo desean, analizar si la empresa turística contribuye

al desarrollo local de su comunidad, revisar si la empresa y la comunidad proponen actividades culturales, que son parte del producto turístico que ofertan.

*En el tema ambiental*, evaluar y analizar si hay políticas amigables hacia el medio ambiente, lo principal a analizar será: revisar si hay un correcto proceso de separación de desechos, comprobar si hay procesos de reciclaje interno, verificar si se usan materiales de construcción que no afecten la naturaleza ni su entorno, estudiar si hay productos contaminantes que se producen o desechan en un tiempo más rápido del que se degradan, reciclan o son neutralizados por el medio ambiente, revisar si hay un plan de capacitación, sensibilización y estrategias de comunicación dirigido a empleados y turistas sobre el uso y beneficios de productos biodegradables.

La visión del turismo en el Ecuador ha consolidado al turismo sostenible como una herramienta eficaz para el desarrollo integral y la rentabilidad social, es decir genera oportunidades de empleo y de mejoramiento de la calidad de vida de sus poblaciones, comunidades y territorios bajo un marco legal e institucional moderno y eficaz.

Además garantiza la gestión sostenible en el desarrollo y operación turística de sus riquezas culturales y naturales (MINTUR, 2007).

Basándose en las necesidades del Lodge y con la investigación realizada en base al estudio de Rainforest Alliance el presente estudio tiene como principal inquietud concluir si:

¿“Mindó Loma Lodge” y sus actuales políticas económicas, sociales y ambientales **no** cumplen con procedimientos de turismo sostenible?

## **1.5 Teoría del Turismo sostenible**

Aunque la preocupación medioambiental existe desde siempre, en los inicios de los años 60 nació el movimiento ecologista, que fue tomando una fuerza creciente y reafirmando a través de una serie de reuniones y eventos con sus consiguientes manifiestos o declaraciones: La Conferencia de Estocolmo sobre Medio Ambiente Humano, organizada por la naciones Unidas en 1972, la declaración de Coyococ en 1974, ambos daban un mensaje de esperanza en relación con el descubrimiento de fórmulas para equilibrar el uso y la preservación de los recursos naturales y asegurar un crecimiento socioeconómico equitativo.

Dada la gravedad de la problemática ambiental y social, la Declaración de Estocolmo de 1972 y la Declaración de Cocoyoc en 1974 introducen un concepto que implicaba

encontrar las estrategias que permitieran a la vez preservar los recursos naturales y asegurar un crecimiento socioeconómico equitativo: Eco-desarrollo (Lorentzen, 2001).

Posteriormente este concepto fue traducido por los anglosajones como sustainable development o desarrollo sostenible.

Desde 1972 este concepto ha evolucionado y sus principios se han refinado. Esto puede seguirse a través de cuatro documentos: La Stratégie Mondiale de la Conservation (EMC) (1980), Notre avenir á tous (1987), la Strategie pour l'avenir de la vie (1991) y la Declaración de Rio (1992).

En documento publicado conjuntamente por el WWF, el PNUMA y el UICN se afirmaba que la conservación era indisociable del desarrollo. En la estrategia se define al desarrollo sostenible como “la modificación de la biósfera y el empleo de los recursos humanos, financieros, vivos y no vivos para satisfacer las necesidades de los hombres y mejorar su calidad de vida. Para asegurar la perpetuidad del desarrollo, hay que tener en cuenta los factores sociales y ecológicos, así como los factores económicos, de la base de los recursos vivos y no vivos y las ventajas y desventajas a largo y a corto plazo de las otras soluciones consideradas” (WWF, 2001).

### **Conceptualización del Turismo Sostenible:**

Según la carta mundial del turismo sostenible, publicada en el año de 1995 desde el punto de vista económico, sostenibilidad significa que la población involucrada o el emprendimiento en cuestión logren mantener el desarrollo económico y el nivel de ingresos en el futuro y a largo plazo. En cuanto al aspecto ambiental, es necesario mantener la estabilidad de los sistemas biológicos y físicos. Esto no significa que se pretende preservar la naturaleza inmutable, (los ecosistemas son dinámicos) sino mantener una flexibilidad para que ésta se adapte a los cambios.

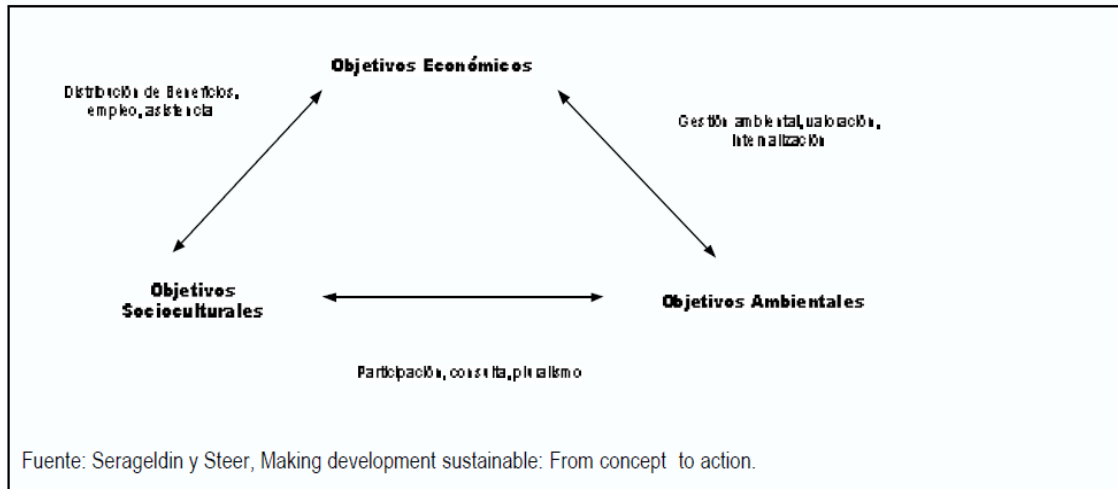
Para lograr a sostenibilidad sociocultural será necesario mantener la estabilidad social conservando además los valores culturales de los colectivos afectados, respetando su identidad cultural y su posibilidad de escoger su propio rumbo (Bono, 2001).

Para alcanzar el desarrollo sostenible es ineludible la interrelación e integración de los tres aspectos. “El desarrollo económico depende de los recursos naturales, y de la estabilidad de la estructura social; ésta depende de un buen entorno físico, y de los recursos económicos necesarios. El mantenimiento de la estabilidad de los sistemas naturales depende de un desarrollo económico adecuado dentro de una organización social conveniente” (García, 2001).

En la siguiente figura se pueden apreciar cómo interactúan las tres dimensiones de la sostenibilidad.

Figura 1.

Los objetivos de la Sostenibilidad



Al planificar e implementar cualquier actividad como en este caso es la ecoturística, se deberá tener presente los aspectos socioculturales, económicos y ambientales, de modo tal de lograr que el proyecto sea sostenible, y como ya se mencionó para que esto se logre, es necesario observar éstos tres aspectos, que se interrelacionan de forma muy estrecha.

Es así como según la Organización Mundial del Turismo, (OMT) y los preceptos con los cuales Rainforest Allinace basa sus estándares y estudios el turismo sostenible esta conceptualizado como:

“El Turismo Sostenible es un modelo de desarrollo económico, que está concebido para mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora, facilitar al visitante una experiencia de alta calidad y mantener la calidad del medio ambiente del que tanto la comunidad anfitriona como los visitantes dependen”. (OMT, 2007).

## CAPITULO II

### TURISMO SOSTENIBLE

#### 2.1. Antecedentes del turismo sostenible

Aunque la preocupación medioambiental existe desde siempre, en los inicios de los años 60 nació el movimiento ecologista, que fue tomando una fuerza creciente y reafirmandose a través de una serie de reuniones y eventos con sus consiguientes manifiestos o declaraciones: La Conferencia de Estocolmo sobre Medio Ambiente Humano, organizada por la naciones Unidas en 1972, la declaración de Coyococ en 1974, ambos daban un mensaje de esperanza en relación con el descubrimiento de fórmulas para equilibrar el uso y la preservación de los recursos naturales y asegurar un crecimiento socioeconómico equitativo.

Dada la gravedad de la problemática ambiental y social, la Declaración de Estocolmo de 1972 y la Declaración de Cocoyoc en 1974 introducen un concepto que implicaba encontrar las estrategias que permitieran a la vez preservar los recursos naturales y asegurar un crecimiento socioeconómico equitativo: Eco-desarrollo (Lorentzen, 2001).

Posteriormente este concepto fue traducido por los anglosajones como sustainable development o desarrollo sostenible.

Desde 1972 este concepto ha evolucionado y sus principios se han refinado. Esto puede seguirse a través de cuatro documentos: La Stratégie Mondiale de la Conservation (EMC) (1980), Notre avenir á tous (1987), la Strategie pour l'avenir de la vie (1991) y la Declaración de Rio (1992).

En documento publicado conjuntamente por el WWF, el PNUMA y el UICN se afirmaba que la conservación era indisociable del desarrollo. En la estrategia se define al desarrollo sostenible como “la modificación de la biósfera y el empleo de los recursos humanos, financieros, vivos y no vivos para satisfacer las necesidades de los hombres y mejorar su calidad de vida. Para asegurar la perpetuidad del desarrollo, hay que tener en cuenta los factores sociales y ecológicos, así como los factores económicos, de la base de los recursos vivos y no vivos y las ventajas y desventajas a largo y a corto plazo de las otras soluciones consideradas” (WWF, 2001).

## **Datos Históricos**

**1972** – Conferencia de Estocolmo – Problemática Medioambiental a nivel mundial.

**1980** – Declaración de Manila, Filipinas – se hizo ver el daño que un turismo mal planificado y conceptualizado podía ocasionar en países sub-desarrollados.

**1987** – Informe Brundtland “Nuestro Futuro Común” – Concepto de Desarrollo Sostenible: “Aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer las propias”.

**1992** – Convención de Río de Janeiro

1) Se establece un Plan de Acción Global a favor del Desarrollo Sostenible.

2) Se crea la comisión para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas donde surge la llamada Agenda 21.

**1995** - Carta de Turismo Sostenible, Lanzarote – El turismo debe integrarse en el entorno natural, cultural y humano, debiendo respetar los equilibrios que caracterizan a muchos destinos turísticos (especialmente las islas pequeñas).

**2000** – Cumbre de Mohonk, New York – Fija el marco general de los sistemas de certificación y los criterios para Turismo Sostenible y Ecoturismo.

**2002** – Año Mundial del Ecoturismo, Québec – Reconocer la necesidad de aplicar los principios del desarrollo sostenible al turismo y el papel ejemplar del ecoturismo en la generación de beneficios económicos, socio-culturales y medioambientales

## **2.2. Buenas Prácticas de Manejo (BPM)**

Las buenas prácticas de manejo pueden aplicarse a cualquier tipo de turismo; de masa o especializado; de ciudad, playa o selva; grande o pequeño.

También pueden aplicarse a todos los sectores de la industria del turismo: alojamiento, expediciones, agencias, operadores terrestres y transporte. De acuerdo con la Agenda 21 para la Industria del Turismo y Viajes, “Los productos del turismo sostenible son productos que funcionan en armonía con el ambiente la comunidad y las culturas locales, de modo que estos se convierten en beneficiarios permanentes”. Muchos programas de certificación de turismo sostenible consideran que el turismo sostenible es cualquier clase de “turismo que busca minimizar el impacto sociocultural a la vez que provee beneficios

económicos a las comunidades locales y los países que lo albergan” (Acuerdo de Mohonk, 2000).

Es así que La Organización Mundial del Turismo (OMT) declaró en 1988 que las buenas prácticas de turismo son aquellas que están concebidas para conducir la gestión de todos los recursos de tal forma que permita satisfacer todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, manteniendo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que apoyan la vida.

Ya en el año 2005, la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2005), previo estudios y congresos dio a conocer las doce buenas prácticas de manejo para empresas inmersas en actividades turísticas, a continuación detallamos las mismas:

1. Viabilidad económica: Garantizar la viabilidad y competitividad de los destinos y empresas turísticas, de modo que puedan continuar prosperando y ofreciendo beneficios en el largo plazo.
2. Prosperidad local: Maximizar la contribución del turismo a la prosperidad económica del destino anfitrión, incluyendo la proporción de gastos de los visitantes que se retiene localmente.
3. Empleo de calidad: Fortalecer la cantidad y calidad de trabajos locales creados y apoyados por el turismo, incluyendo el nivel del pago, las condiciones del servicio y la disponibilidad para todos sin discriminación por género, raza, incapacidad o en otras formas.
4. Equidad social: Buscar una amplia y justa distribución de los beneficios económicos y sociales del turismo en toda la comunidad receptora, incluyendo mejores oportunidades, ingresos y servicios disponibles para los pobres.
5. Satisfacción de los visitantes: Ofrecer una experiencia segura, grata y satisfactoria a los visitantes, disponible para todos sin discriminación por género, raza, incapacidad o en otras formas.
6. Control local: Involucrar y empoderar a las comunidades locales en planificación y toma de decisiones sobre la administración y desarrollo futuro del turismo en su área, en consulta con otros actores sociales.
7. Bienestar de la comunidad: Mantener y fortalecer la calidad de vida de las comunidades locales, incluyendo estructuras sociales y acceso a recursos, buenas costumbres y sistemas de apoyo de la vida, evitando cualquier forma de degradación o explotación social.

8. Riqueza cultural: Respetar y mejorar el patrimonio histórico, la cultura auténtica, las tradiciones y las cualidades distintivas de las comunidades anfitrionas.
9. Integridad física: Mantener y mejorar la calidad de los paisajes, tanto urbanos como rurales, y evitar la degradación física y visual del ambiente.
10. Diversidad biológica: Apoyar la conservación de áreas naturales, hábitat, y vida silvestre, y minimizar el daño a estas.
11. Eficiencia de los recursos: Minimizar el uso de recursos escasos y no renovables en el desarrollo y operación de instalaciones y servicios turísticos.
12. Pureza ambiental: Minimizar la contaminación del aire, el agua y la tierra y la generación de desechos por parte de empresas turísticas y visitantes.

### **2.3. Aplicación de Buenas Prácticas de Manejo en el Turismo Sostenible**

Según Rainforest Alliance, las buenas prácticas de manejo son un proceso de cumplimiento de estándares técnicos con un enfoque social y ambientalmente responsable, y económicamente viable. Permiten a la empresa lograr un desarrollo sostenible, cumplir con objetivos de conservación, sistematizar procesos, involucrar a todos los miembros de la operación, cooperar con la región donde está localizada la operación, alcanzar certificaciones especiales, etc. Estos beneficios se pueden alcanzar por medio de la aplicación de buenas prácticas de manejo, se logra potenciar la calidad del producto y su competitividad, así como apoyar la imagen de Ecuador en los mercados emisores mundiales.

Las BPM cuentan con un Conjunto de principios y valores económicos, ambientales y socioculturales de calidad, que permiten mejorar el impacto y la eficiencia del turismo, los tres aspectos deben encontrarse en total equilibrio para que exista una sostenibilidad turística.

El aspecto ambiental comprende todos los temas que conciernen al desempeño ambiental de la empresa, incluyen el manejo eficiente de aspectos básicos como Agua, Energía, Flora y Fauna, Áreas Naturales, Áreas Verdes y Jardines, Desechos sólidos, Contaminación, Educación ambiental.

El aspecto sociocultural toma en cuenta pilares fundamentales como Actividades culturales, Contribución al desarrollo local, Rescate y protección del Patrimonio, Respeto a culturas y poblaciones locales, etc. El aspecto económico es indispensable para mantener

una rentabilidad positiva, que ayude a mejorar el servicio, sus instalaciones entre otras, lo cual ayudara a fortalecer los dos principios anteriores, entre las más importantes se encuentran: Políticas y planificación, Administración y dirección, Leyes y regulaciones, Calidad, Comunicación y mercadeo, Capacitación al personal, Diseño y construcción, Salubridad y seguridad, Suministros y proveedores, Monitoreo y acciones correctivas.

**En los siguientes puntos haremos un resumen de los tres ejes (Económico, Sociocultural y Ambiental) y sus principales índices a evaluar en el estudio que se realiza a Mindo Loma Lodge, esta bibliografía ha sido tomada y resumida de los estudios realizados por Rainforest Alliance y la ASEC del Ecuador.**

### **2.3.1. Aspecto Económico**

#### ***Políticas y Planificación***

Por medio de documentos debidamente estructurados que forman parte del Planeamiento Estratégico, es que se busca “materializar” los objetivos estratégicos previamente establecidos, dotándoles de un elemento cuantitativo y verificable a lo largo del proyecto. Dichos planes permiten tener un tiempo definido y responsabilidad para alcanzar los objetivos de las tareas específicas.

El establecimiento de políticas, planes y programas, demuestra que el tema ambiental es abordado seriamente por la empresa, en tanto que el mantenimiento de registros, garantiza el seguimiento y perdurabilidad de las acciones, ya que toda actividad humana realizada en un ambiente natural genera impactos, el reto de una empresa de turismo sostenible es identificarlos y tratar de minimizarlos al máximo o mejor aún eliminarlos por completo.

#### ***Principios básicos:***

- Contar con una política de sostenibilidad que abarca aspectos ambientales, socioculturales y de calidad de servicio.
- Dar a conocer la política de sostenibilidad de la empresa tanto a clientes, como a empleados y propietarios.
- Cumplir con las leyes, normas y regulaciones para protección de flora, fauna, calidad de aire, protección de patrimonio histórico cultural, etc.

La empresa logrará desarrollar documentos que formarán parte del planeamiento estratégico de la empresa, es decir, podrá definir cuáles son los objetivos de la empresa, sus líneas principales de acción, establecimiento de responsabilidades, cronogramas de

actividades, decisiones estratégicas, divulgación, gestión ambiental, etc. Es la única manera de definir qué es y donde está la empresa actualmente; y, a donde quiere llegar o posicionarse.

### ***Administración y Dirección***

El objetivo general del desempeño de toda compañía es el de “crear valor económico”, y es, por lo tanto, la meta última global que debe lograr toda decisión gerencial. Las malas decisiones destruyen valor y es más notorio en organizaciones pequeñas, con menos capacidades acumuladas para soportar una pérdida económica; los buenos negocios, que crean valor, son el resultado de disposiciones favorables en el uso eficiente y efectivo de los recursos y capacidades.

Las Decisiones Gerenciales pueden ser clasificadas desde el punto de vista de la gestión en dos tipos: decisiones de planificación y decisiones de control de gestión. Las funciones de planificación y control están estrechamente ligadas en la actualidad debido al carácter cíclico del proceso, dinámico del entorno y adaptativo de la organización. Las decisiones de control de gestión están en un punto intermedio entre las decisiones de planificación y las del control de operaciones.

La formulación de estrategias requiere un carácter creativo e innovador, deriva de la conclusión del análisis de las amenazas y oportunidades del entorno, por lo tanto debe adaptarse a las condiciones particulares de cada caso.

Las decisiones de control de gestión están representadas en un plan de acción que tiene menor alcance, ya que es más específico donde debe solucionar un problema puntual con un tiempo de respuesta más breve. Un plan de acción correctivo como respuesta a un problema requiere de la especificación para cada objetivo de indicadores y metas donde es necesario medir, analizar y diagnosticar la causa del problema y posteriormente seleccionar dentro de alternativas una acción correctiva adecuada.

Un Sistema de Control de Gestión tiene como objetivo asegurar que las personas dentro de la organización implementen las estrategias formuladas por los directivos alineando los objetivos específicos de cada individuo con los objetivos globales para que contribuyan a los objetivos organizacionales.

La negociación de los compromisos de cada persona con su superior es a través de metas para cada indicador (Las metas no están predeterminadas).

### ***Principios básicos:***

- Establecer programas y mecanismos que favorezcan procesos participativos en el manejo y operación de la empresa.
- Contar con mecanismos y procedimientos, claramente establecidos, para reservaciones, contabilidad, mercadeo y administración.
- Favorecer las contrataciones permanentes en vez de las temporales.
- Dar remuneraciones justas a los trabajadores.

Desarrollar una correcta planificación estratégica es lo que logrará la empresa mediante la aplicación de estos principios básicos. Solo mediante esto, la empresa estará capacitada para hacer frente a las oportunidades y amenazas del entorno, aprovechando sus capacidades y recursos para crear ventajas competitivas sostenibles.

### ***Leyes y regulaciones***

El respeto a las leyes y regulaciones vigentes, tanto en materia laboral como ambiental, de seguridad, etc., es un pilar fundamental para toda empresa turística sostenible. Por ejemplo, la contratación de personal ilegal o bajo condiciones inhumanas es totalmente inaceptable.

### ***Principios básicos:***

- Se debe cumplir con la legislación laboral y las garantías sociales.
- Se debe cumplir con las leyes, normas, regulaciones, etc. para la protección de flora, fauna, calidad del aire, patrimonio histórico cultural, etc.

La empresa logrará conocer y trabajar de acuerdo a las leyes y reglamentos que existen actualmente en el país. Esto permitirá que se desarrollen sus diferentes actividades con tranquilidad, sabiendo que se están respetando las distintas regulaciones.

### ***Calidad***

El crecimiento de la demanda turística ha brindado nuevas oportunidades de actividades económicas a familias, comunidades rurales y grupos organizados en la región; sin embargo también ha provocado que la competencia entre empresas, sobre todo en pequeñas y medianas, se manifieste de manera desleal, afectando la calidad de los servicios que se ofrecen al turista y disminuyendo los ingresos de las mismas.

Las empresas de servicios han seguido un modelo basado en los principios de manufactura tradicional, que en su momento fue exitoso; pero hoy es obsoleto y representa una amenaza para la subsistencia del negocio, pues conduce a la degradación de la calidad del servicio. Entre sus síntomas están la deslealtad de los clientes, la alta rotación del personal, ventas

decrecientes, poca productividad y altos costos de operación.

Actualmente, tanto grandes como pequeñas compañías de servicios, dan un giro completo al “ciclo del fracaso”. Por años los clientes no tuvieron otra alternativa que aceptar el desempeño inadecuado y la calidad limitada que presentaban casi todas las empresas. Hoy en día, ante la globalización de mercados y la cada vez más creciente competencia, no tiene una, si no, varias opciones donde elegir. La presión, un buen desempeño y alta calidad son cada vez más grandes, pues si la empresa no llena las expectativas de sus consumidores, estos buscaran aquella que si lo haga en sus competidores más cercanos.

***Principios básicos:***

- Adoptar las medidas necesarias para garantizar la calidad de los productos y servicios que se ofrecen a clientes e intermediarios.
- Contar con un programa de mantenimiento preventivo para todas las instalaciones, vehículos y equipos.

Conseguir calidad para la empresa significará un aumento de ingresos al satisfacer al cliente y reducción de costos al obtener un sistema mucho más organizado. Estará preparada para poder distinguir a que clientes se pretende satisfacer, cuales son las necesidades que esta categoría de clientes presenta, y como se puede diseñar y activar un sistema de entrega de servicios que logre su satisfacción.

***Comunicación y Mercadeo***

Un buen programa de comunicación interna promueve la mejora del rendimiento al considerar los siguientes elementos: la interactividad que se produce en la interpretación del proceso comunicativo, la negociación entre los participantes en la situación de comunicación y el impacto de los factores sociales y el entorno, lo cual podría tener como consecuencias, por ejemplo la promoción de prácticas entre los empleados o sistemas de formación que las promuevan, ayudado el propio programa de comunicación interna por el diseño del trabajo y los sistemas de evaluación del desempeño.

Además, el programa de comunicación interna ayuda a que el problema sea comprendido y facilita al cliente la resolución del mismo. Asimismo puede suponer una satisfacción en los empleados –entiéndase como tales clientes internos- tal, que implique además una mejora en la calidad y el valor del servicio, (cliente externo). Es decir, si logramos una satisfacción en el cliente interno, el rendimiento de éste será mayor de manera tal que se conseguirá un aumento de la calidad que redundará en beneficio del cliente externo, aumentando, por tanto, la rentabilidad del negocio.

El cliente es la razón de ser de toda empresa turística y por ello, es de esperar que aquellas que operan de manera responsable, asuman ante ellos el compromiso serio de adoptar medidas respecto a la calidad del servicio, la protección del ambiente y el bienestar social. Al hacer públicos estos esfuerzos ante el cliente se logran varios propósitos: por un lado, ratificar el compromiso de la organización, por otro, servir de elemento diferenciador ante el mercado y provocar un impacto positivo en el cambio de actitud del cliente.

***Principios básicos:***

- Invitar al cliente a participar en políticas y acciones de sostenibilidad.
- Cerciorarse de ser el promotor número uno de todas aquellas acciones en las que la empresa participa directa o indirectamente, al darlas a conocer entre sus clientes y empleados e invitarlos a participar activamente.
- El negocio debe aprovechar todos los esfuerzos que realiza en los ámbitos social, cultural y ambiental para compartirlos con el cliente, invitándole a participar en sus políticas y acciones de sostenibilidad.

Un buen programa de comunicación interna de la empresa permitirá el mejoramiento en los siguientes aspectos: interacción, participación en negociaciones e impacto en factores sociales. Además, el plan de mercadeo se convertirá en una herramienta de gestión que permitirá determinar qué pasos seguir, que metodologías y tiempos para alcanzar objetivos determinados.

***Capacitación al personal***

En todo proceso de capacitación deben ejecutarse cambios y mejoras continuas, en tanto el mundo cambiante en que nos desarrollamos demanda nuevas capacidades, nuevas competencias, nuevos modos de ser, que se asocian a los cambios en las organizaciones, las motivaciones personales y el reto que representa lograr la mayor correspondencia entre la capacitación y el desempeño laboral.

El objetivo general será la capacitación y modificación de conductas a través de un enfoque grupal, teniendo en cuenta las motivaciones, el interés y la corresponsabilidad de cada uno de los participantes.

Este aspecto refiere a los procesos de capacitación que la empresa emprende para cerciorarse de que su política de sostenibilidad y sus metas son comprendidas e interiorizadas por su personal.

La base para un buen desempeño empresarial es la capacitación. Ello comprende desde la preparación para asumir un puesto, hasta el conocimiento que permite comprender a

cabalidad por qué y cómo se asume el compromiso de sostenibilidad, incluyendo en éste último a las comunidades aledañas, los clientes y al personal mismo. Además, los procesos de capacitación, sobre todo si son participativos, presentan toda una serie de beneficios adicionales:

***Principios básicos:***

- Establecer políticas y ejecutar acciones concretas para la capacitación del personal sobre aspectos ambientales, sistemas de calidad y aspectos operativos.
- Establecer políticas y ejecutar acciones concretas para la capacitación del personal sobre el sistema de calidad de la empresa, así como sobre aspectos operativos.

Los procesos de capacitación, sobre todo si son participativos, presentan beneficios adicionales como permitir la orientación hacia la mejora continua de procesos, elevar la motivación y compromiso y mejorar la cooperación y asimilación en objetivos grupales.

***Diseño y construcción***

La integración de principios de diseño sostenible requiere de una conciencia a corto y largo plazo sobre las consecuencias de cualquier transformación del medio ambiente.

El diseño sostenible u orgánico, incorpora prácticas ambientales que incluyen: plantación, metodología, producción, construcción, renovación y mantenimiento.

Es base fundamental de un diseño ecológico, el crear proyectos que no alteren o perjudiquen los sistemas existentes en el sitio, sino más bien que ayuden a repararlos y restaurarlos, es importante buscar la armonía entre el entorno natural y cultural por lo que el análisis de los factores naturales y los humanos debe ser primordial a la hora de proponer y analizar las soluciones arquitectónicas. A continuación se brindan algunos principios y consideraciones fundamentales que deben regir el proceso de diseño arquitectónico de edificaciones y facilidades ecoturísticas.

**Factores naturales:**

Se debe considerar las condiciones naturales del entorno y determinar cuáles de ellas debe administrar ya sea para optimizar su aprovechamiento o para minimizar sus efectos sobre las instalaciones o sobre los visitantes. Los factores a considerar son: temperatura, insolación, vientos, humedad, lluvia, otros fenómenos atmosféricos (bruma, tormentas, tornados, etc.), vegetación, topografía, hidrografía, geología y suelos, posibilidad de sismos, pestes y fauna.

**Factores humanos:**

De igual manera, el diseño arquitectónico debe tratar de valorar y conservar los recursos

histórico-culturales no sólo del área sino de toda la región en general. Este trabajo deberá partir de un profundo conocimiento de estos recursos y de un análisis conjunto del equipo planificador sobre cuáles de ellos pueden y deben ser aprovechados en el diseño.

Si la utilización de cierto material o técnica constructiva local pone en peligro la existencia de un recurso a largo plazo, tal práctica no debería ser validada, también se debe valorar las costumbres y el conocimiento de los pobladores locales (o de los antiguos pobladores).

El análisis de los factores humanos comprende: recursos arqueológicos, recursos históricos, antropología, bagaje étnico, religión, sociología, artes y artesanías.

***Principios básicos:***

- El diseño constructivo de la empresa y sus instalaciones ha de ser respetuoso con el paisaje y de una escala apropiada.
- Esto permitirá a la empresa encontrar una armonía con su entorno natural y cultural, logrando, desde su planificación, buscar un desarrollo sostenible.

***Salubridad y Seguridad***

Quienes están al frente de la empresa deben velar por la seguridad y salud no sólo de sus clientes, sino también de su personal, el éxito de una empresa, depende, en buena medida, de la salud y el bienestar de sus empleados ya que son ellos los que brindan el servicio a los clientes.

El mejoramiento de las condiciones de salud y seguridad deben verse como una inversión, que pueden significar un ahorro a futuro al ayudar a mejorar el desempeño de los empleados y prevenir hasta donde sea posible el pago de indemnizaciones tanto por empleados como por clientes.

***Principios básicos:***

- Brindar las condiciones de salubridad y seguridad necesarias para los empleados, huéspedes y vecinos.
- Contar con un plan de contingencias para emergencias ambientales, de salud y de seguridad.
- Adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los clientes durante la realización de actividades turísticas o recreativas.
- Brindar información a los visitantes respecto a las medidas de seguridad que deben adoptar durante su estadía en el sitio.
- Cerciorarse de que el agua utilizada para consumo humano es potable.

Mediante el conocimiento y aplicación de estos principios, la empresa podrá desarrollar un programa de salud ocupacional, no solo por el deber moral de proteger la salud de sus trabajadores, sino también, porque esto constituye una obligación legal por varias normas jurídicas. Además, se mejora la productividad de la empresa y reporta beneficios múltiples.

#### ***Suministros y proveedores***

Uno de los principios de un compromiso serio con el ambiente consiste en reducir el consumo excesivo de productos, sobre todo, de aquellos que generan desechos difíciles de tratar y disponer, tales como los empaques para alimentos o cosméticos de consumo individual.

#### ***Principios Básicos:***

- Dar preferencia a proveedores certificados que emplean buenas prácticas ambientales y sociales.
- Adquirir, siempre que sea posible, suministros amigables con el ambiente, como papel reciclado, alimentos orgánicos, madera certificada, etc.

Esto no es solo un beneficio para el ambiente por medio de la empresa, sino que también permitirá la reducción de costos y el mejoramiento de la calidad de servicio.

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

Es una de las herramientas más útiles y menos utilizadas por las empresas para garantizar la calidad de los servicios y productos y su desempeño ambiental y social. Sin embargo, resulta prácticamente imposible adoptar medidas correctivas a tiempo si no se ejercen primero las acciones de monitoreo y control, ya que son estas las que permitirán detectar dónde y en qué momento se generan impactos o errores.

#### ***Principios básicos:***

- Debe existir un programa o un plan de registros para la identificación y monitoreo de los impactos ambientales generados por la operación de la empresa.
- Se debe contar con mecanismos para recibir evaluaciones, quejas y comentarios de los clientes, así como mantener un registro y acciones tomadas debido a estos.

La empresa logrará establecer procedimientos para medir y monitorear en forma periódica, las características claves de su operación, que tengan impacto en el medio ambiente, el aspecto socio cultural, su desempeño económico y sobre todo el servicio que se le da al cliente.

### **2.3.2. Aspecto Sociocultural**

Una empresa no puede comportarse como una isla que perturba y degrada el entorno social y cultural, la empresa debe participar activamente en el desarrollo de las comunidades vecinas, invertir, realizar proyectos y mejorar la infraestructura turística, dar trabajo y capacitar a las comunidades locales.

El turismo irresponsable impacta negativamente el ambiente y cambia costumbres locales haciendo que los destinos pierdan su atractivo, mientras que el turismo sostenible trata de relacionar la empresa con comunidades locales y la forma de disminuir los impactos sociales negativos que se producen en la actividad turística.

#### ***Principios básicos:***

- Apoyar y divulgar actividades culturales, deportivas y recreativas de las comunidades vecinas.
- Fomentar la visita a empresas y comunidades locales, cuando éstas lo deseen.

Esto permitirá a la operación incluir en sus actividades a las comunidades vecinas que estén interesadas, brindando información a los clientes de cómo pueden participar y colaborar en los proyectos o actividades de las comunidades. El objetivo de una empresa de turismo sostenible es poder fundirse con el entorno, incluir a la sociedad en su operación es una manera de desarrollar esto.

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

Esto es el aporte que la empresa hace a la economía local mediante la contratación de personal de la zona, consumo de productos y otros. Una de las formas en las que la empresa puede impactar directamente sobre el desarrollo socioeconómico local es fomentando la contratación de personal local y siendo ejemplo de respeto de la legislación laboral y de la aplicación de incentivos. La compra de productos a los agricultores y productores genera grandes beneficios directos. Ambas acciones tienen un impacto directo sobre el desarrollo, pues permiten que haya más dinero circulando en la zona, ya que los pobladores gastan parte de su salario en compras locales. Con ello, se está contribuyendo de manera importante a la sostenibilidad de la economía de la región.

Además, la operación de la empresa no debe comprometer los recursos básicos de las comunidades locales, como el agua potable, más bien debe apoyar a las iniciativas de mejoramiento de las condiciones y estándares de salud de la localidad.

### ***Principios básicos:***

- Favorecer la capacitación y contratación de personal local.
- Participar o apoyar iniciativas de desarrollo de las comunidades aledañas.
- Utilizar los servicios de micro, pequeñas o medianas empresas locales, sobre todo aquellas de carácter sostenible.
- Fomentar la fabricación y compra de artesanías y otros productos locales.

Por medio de la aplicación de estos principios básicos la empresa logrará establecer una buena relación con sus empleados, lo cual le permitirá comunicarse de manera efectiva para establecer políticas laborales, beneficios o incentivos. Permitirá que el negocio esté inmerso dentro de la comunidad, pudiendo reconocer problemas sociales, que muchas veces podrían afectar al desarrollo de las actividades de la empresa.

### ***Rescate y protección del Patrimonio Histórico Cultural***

Incluye la valoración del patrimonio, para aumentar su interés cualitativo tomando en cuenta las ventajas económicas asociadas al mismo. Por medio de la adopción de buenas prácticas de manejo del patrimonio histórico cultural, se pretende motivar el desarrollo de una conciencia social para favorecer la conservación y defensa del mismo, además, promover el acceso de las comunidades para el uso y disfrute de los bienes que lo conforman. El objetivo es asegurar la sostenibilidad mediante el uso, resultado de su valoración y de la óptima inversión de recursos humanos e institucionales.

Se fundamenta en un trabajo de difusión que profundiza en el conocimiento, comprensión e interpretación de los elementos de singularidad de los bienes que lo conforman, favoreciendo la accesibilidad de las comunidades a estos, y hasta su aprovechamiento socioeconómico controlado.

### ***Principios básicos:***

- Adoptar e implementar políticas específicas para la protección del patrimonio histórico y cultural de sitios visitados.
- No participar en la venta, tráfico o exhibición de artefactos arqueológicos, a menos que se cuente con los permisos respectivos, para el caso específico de la exhibición.

La empresa logrará valorar el patrimonio, como un proyecto que busca aumentar su interés cualitativo tomando en cuenta las ventajas económicas asociadas al mismo. Motivará el desarrollo de una conciencia social que favorezca la conservación y defensa del patrimonio cultural, como una base de la sociedad y un recurso económico.

### ***Respeto a Culturas y Poblaciones Locales***

Una operación o empresa turística responsable debe ser parte integral de su entorno socioeconómico e impulsora de su desarrollo mediante el apoyo y divulgación de información veraz respecto a los valores y proyectos de la comunidad. De igual manera, la divulgación de sus esfuerzos de sostenibilidad, refuerza el compromiso empresarial.

#### ***Principios básicos:***

- La operación de la empresa no debe atentar contra la prestación de los servicios básicos a las comunidades vecinas.
- Adoptar acciones concretas para promover el entendimiento y respeto a las culturas y costumbres autóctonas.

Mediante la aplicación de estos principios se desarrollará una correcta relación con la gente de comunidades vecinas, además se logrará conocerlas, lo cual es primordial para poder respetarlas. Solo de esta manera las actividades de la empresa no se convertirán en una molestia para comunidades. Además la empresa evitará los múltiples impactos negativos que el turismo puede ocasionar en la cultura propia del lugar.

### **2.3.3. Aspecto Ambiental**

En el Aspecto Ambiental se busca actividades que minimicen cualquier daño al ambiente (flora, fauna, agua, suelos, uso de energía, contaminación, etc.) e idealmente trata de beneficiar el ambiente en forma positiva (mediante la protección y la conservación).

#### **Aspectos a tomar en Cuenta.-**

##### ***Agua***

El agua está en muchos lugares: nubes, ríos, nieve, mar y también está donde no la podemos ver, como en el aire mismo, en nuestro cuerpo, en los alimentos y bajo la tierra. Como sabemos, el agua es un líquido incoloro, insípido e inodoro; es decir, no tiene color, sabor ni olor cuando se encuentra en su mayor grado de pureza. Es un elemento vital ya que sin ella no sería posible la vida de los seres vivos (animales o plantas).

Todos sabemos que el agua es indispensable para la vida y que si dejáramos de tomarla moriríamos en pocos días, un 70% de nuestro cuerpo está constituido por agua; encontramos agua en la sangre, en la saliva, en el interior de nuestras células, entre cada uno de nuestros órganos, en nuestros tejidos e incluso, en los huesos.

En todas las actividades humanas el agua está presente: en la ciudad se utiliza para la alimentación, la higiene, el riego de parques, bosques y jardines, y para fines industriales.

***Principios básicos:***

- Conocer, registrar y monitorear el consumo de agua.
- Racionalizar y reducir el consumo.
- Utilizar mecanismos y sistemas para el uso eficiente.
- Educar a empleados y clientes sobre la importancia de su conservación y cómo emplearla responsablemente.
- Velar por la calidad de aguas utilizadas y servidas.
- Utilizar métodos de purificación amigables con el ambiente.
- Mantener documentos escritos sobre las políticas, objetivos, metas, registros, etc.

La aplicación de estos principios básicos permitirán a la empresa, saber, exactamente, cuánta agua se está consumiendo y cuáles son las áreas críticas de uso de este recurso, además, permitirá saber si las políticas y acciones implementadas para ahorro y uso eficiente están surtiendo efecto.

***Energía***

Todas las actividades que desarrollamos en nuestra vida diaria están relacionadas con la energía. Al ingerir alimentos o tomar un refresco cargamos nuestro cuerpo con energía que será luego utilizada en una actividad física o intelectual. De este modo la energía que almacena nuestro cuerpo se va transformando en trabajo en mayor o menor grado. Al usar un medio de transporte estamos empleando la energía interna del combustible para generar el movimiento.

La electricidad también es otra forma de energía. En las oficinas, en el hogar o en la escuela, utilizamos la energía eléctrica para iluminar, para mover un motor o para producir calor en una plancha o en un tanque de agua caliente.

Paralelamente, se va creando una conciencia de que el desperdicio de la energía y su uso excesivo, afectan el equilibrio de la naturaleza, en los dos últimos siglos, el consumo de energía a nivel mundial creció enormemente pues en menos de cien años hemos pasado del transporte a caballo y barcos de vela o vapor a vehículos de cientos de caballos de fuerza que alcanzan velocidades de cientos de kilómetros por hora. Actualmente, podemos llegar en pocas horas a los extremos del planeta, por ello se dice que las distancias se han acortado y el tiempo ha cobrado significativa importancia. Sin embargo, la cantidad de energía necesaria para que esto se lleve a cabo es mucho mayor.

Las fuentes de energía se clasifican en renovables y no renovables. Las energías no renovables son el petróleo, el gas natural y el carbón. Se las llama no renovables porque cuando se extrae estos combustibles de la tierra, no se los vuelve a reponer y su disponibilidad es cada vez menor, se forman por la descomposición producida durante miles y millones de años de material orgánico en el interior de la tierra.

Con las BPM se pretende hacer un primer acercamiento a las energías renovables, evidenciando sus ventajas y desventajas, y su posibilidad de aplicación para el turismo.

#### ***Principios básicos:***

- Conocer, registrar y monitorear el consumo de energía.
- Racionalizar y reducir el consumo de energía.
- Utilizar mecanismos y sistemas para el uso eficiente.
- Educar a clientes y empleados sobre la importancia de su conservación y como usarla responsablemente.
- Desarrollar un programa de mantenimiento.
- Favorecer el uso de energías renovables.
- Mantener documentos escritos sobre políticas, objetivos, metas, registros, etc.

Mediante esto se podrá encontrar y reconocer a tiempo conexiones en mal estado e interruptores defectuosos, se evitarán posibles accidentes, se ahorrará en el consumo de electricidad y en reparaciones de la instalación o aparatos eléctricos.

#### ***Áreas naturales y conservación***

Los ecosistemas que existen en el país van desde el nivel del mar hasta aproximadamente 6.400 metros de altura. Su superficie total es de 14.583.227 has., tanto en la Sierra, como en la Costa y la Amazonía. Hay 46 ecosistemas que integran páramos, bosques, valles y el Océano Pacífico, ubicados en diferentes pisos climáticos.

Uno de los ecosistemas más ricos en biodiversidad es el bosque húmedo tropical, con grandes árboles de diferentes y numerosas especies, y una infinidad de plantas, flores, mamíferos, reptiles, aves, invertebrados, peces y anfibios.

Sin duda la escasez cada vez más notoria de los recursos naturales, su uso y abuso, y los síntomas de contaminación y deterioro del entorno, han determinado una crisis ecológica que afecta a todos. El control y la apropiación de los recursos naturales, así como los estragos de la destrucción del medio ambiente está causando, son aspectos preocupantes, que requieren de la participación de los diferentes sectores y actores de la sociedad.

### ***Principios básicos:***

- Participar o apoyar en la conservación y manejo de algún área natural estatal o privada, dentro de su área de influencia.
- Incentivar y participar en programas de limpieza, mantenimiento o similares de áreas naturales, playas, etc.
- En la medida de lo posible, poseer y administrar adecuadamente su propia área protegida.

Con la aplicación de estos principios básicos, la operación ayudará a mantener en el tiempo la biodiversidad, que es una fuente de beneficio material, sinónimo de belleza, y muchas veces de estudio. Colaborará con las funciones que las áreas protegidas tienen para proteger la conservación del medioambiente y la biodiversidad, reduciendo los riesgos futuros de problemas ambientales y preservando la calidad del destino.

### ***Áreas verdes y Jardines***

Espacio natural, espacio abierto o área verde son términos que generalmente se emplean como sinónimos y, sin embargo, su significado no es el mismo.

El espacio natural es el origen del espacio abierto y de las áreas verdes. No tiene límites, es infinito y hasta finales del siglo XIX se consideró que no requería planeación o cuidado alguno, ya que era la naturaleza misma, “el campo”.

El área verde urbana cumple una función ambiental de importantísimo valor ecológico; son consideradas como los pulmones de las ciudades, las cuales, a través de la vegetación, purifican el aire, permiten la recarga del manto acuífero y sirven de eslabón entre el hombre de la ciudad y la naturaleza; estos espacios a gran escala son los bosques metropolitanos y a pequeña escala.

### ***Principios básicos:***

- Utilizar plantas autóctonas en la decoración de áreas verdes, jardines, etc.
- Evitar el uso de agroquímicos para el mantenimiento de estas áreas.

Con la creación y correcto mantenimiento de áreas verdes y jardines, la operación permitirá el desarrollo de microclimas, es decir, se altera la dirección y velocidad del viento, se influye en la radiación solar recibida, se puede encontrar temperaturas más favorables, ayuda a la conservación de energía y bióxido de carbono, mejora la calidad del aire, mejora la hidrología del lugar al interceptar y retener o disminuir el flujo de la precipitación fluvial, reduce el ruido, etc.

### ***Desechos sólidos***

La generación de desechos sólidos es parte insoluble 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.

Durante las dos últimas décadas, en nuestro país se han establecido varios sistemas de control para la gestión de los residuos, prestando especial atención a las estrategias de prevención. Sin embargo, a pesar de este énfasis en la prevención, la cantidad de residuos generados ha ido aumentando. El vertimiento y la incineración, en lugar del reciclaje, siguen siendo las prácticas predominantes en la gestión de residuos.

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.

Aunque en los últimos años, la labor de gestión ambiental empresarial en materia desechos sólidos se ha venido desarrollando de forma separada, no hay dudas que como parte de su tratamiento, subsisten numerosos puntos de contacto que determinan la posibilidad de brindar un tratamiento integral a una gran mayoría de las áreas de acción que conforman esta esfera de trabajo.

#### ***Principios básicos:***

- Contar con un programa para minimizar la compra de insumos que producen desechos.
- Evitar el uso de empaques y utensilios no reutilizables.

- Identificar y poner en práctica acciones concretas para separar los desechos para su reutilización, reciclaje y disposición final adecuada.
- Implementar acciones concretas para la reutilización de papel, recipientes, etc.
- Verificar la disposición final adecuada de los desechos generados por la operación, incluyendo desechos de construcción.
- Adoptar la práctica de fabricación de compost siempre que sea posible.
- Apoyar y participar en programas de reciclaje donde éstos existan.

Esto permitirá a la empresa aprender a reducir el consumo excesivo de productos, encontrar una nueva utilidad para productos que ya cumplieron su objetivo, considerar a productos que ya cumplieron su utilidad como la materia prima para nuevos bienes materiales. Se reducirá el uso de energía y otros recursos, la contaminación que generan las plantas generadoras de energía y las emisiones de dióxido de carbono de los procesos productivos. Disminuirá la generación de desechos y no se aportará con más basura a los rellenos sanitarios. Esto no solo es un aporte a la conservación del medioambiente, si no, también, a la economía de la empresa turística.

### ***Contaminación***

La Contaminación es la introducción en un medio cualquiera de un contaminante; es decir cualquier sustancia o forma de energía con potencial para provocar daños, irreversibles o no en el ambiente. Para que se pueda hablar de contaminación es necesario que el agente se introduzca por encima de la capacidad del medio para eliminarlo. No es, pues, una cuestión de qué productos se introducen, sino su cantidad. La proliferación de estos residuos supone un desequilibrio grave en el bio-sistema, hasta el punto de llegar a imposibilitar la vida de las especies existentes. El agua, el aire y el suelo, son los principales medios contaminados.

Al hablar de contaminación es muy importante tener en cuenta que en la naturaleza se pueden producir efectos complementarios que agravan la situación.

Los tipos de contaminación más importantes son los que afectan a los recursos naturales básicos: el aire, los suelos y el agua. Algunas de las alteraciones ambientales más graves relacionadas con los fenómenos de contaminación son los escapes radiactivos, el smog, el efecto invernadero, la lluvia ácida, la destrucción de la capa de ozono, la eutrofización de las aguas o las mareas negras.

### ***Principios básicos:***

- Manejar las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de forma tal que no contaminen, ni afecten la salud pública.
- Adoptar medidas para minimizar emisiones de gases y aerosoles contaminantes, ruidos desagradables y olores fuertes.
- Reutilizar las aguas residuales en el caso de que esto sea posible, luego de haber sido tratadas.
- Implementar medidas para la adecuada canalización, uso y disposición de aguas pluviales.
- Utilizar productos cosméticos y de limpieza.
- No contaminar el suelo con derivados de petróleo ni tóxicos persistentes.

Mediante la aplicación de estos principios básicos la empresa logrará llevar un registro de la composición y calidad de sus aguas residuales, lo cual le permitirá darles un correcto tratamiento, y proceder, mientras se pueda, a su reutilización. Además se creará una conciencia que permita disminuir la contaminación sónica y el deterioro de la calidad del aire.

### ***Educación Ambiental***

En términos generales se puede decir que los fines de la Educación Ambiental (EA), se orientan hacia la formación de una población capacitada para gestionar su entorno, así como para desarrollar las capacidades afectivas individuales y colectivas para establecer una nueva relación entre la humanidad y el medio ambiente, una forma de acercarse a la comprensión de los alcances de la EA es a través de la revisión de sus objetivos, entre ellos:

- Cambiar el comportamiento social (individual y colectivo) relación de interdependencia entre la humanidad y el medio ambiente, puesto que todo cambio en este último influye en el desarrollo humano. Desarrollar en la población los conocimientos necesarios que le permitan comprender el funcionamiento de su entorno.
- Promover el sentido de responsabilidad y participación para la gestión ambiental (planificación, toma de decisiones, ejecución y seguimiento).
- La educación ambiental es una previa teoría para la posterior práctica, brinda conocimientos y conciencia acerca de los impactos humanos sobre el medio, y esto a través de un mejor conocimiento de los procesos ecológicos, económicos,

sociales y culturales, es decir, del análisis crítico de los problemas socio-ambientales y su relación con los modelos de gestión y las acciones humanas, con el objetivo de mejorar nuestras capacidades para contribuir a la solución de los problemas.

- Con la educación ambiental se fomenta el compromiso para contribuir al cambio social, cultural y económico, a partir del desarrollo de un amplio abanico de valores, actitudes y habilidades que permita a cada persona formarse criterios propios, asumir su responsabilidad y desempeñar un papel constructivo.

***Principios básicos:***

- Fomentar el comportamiento responsable de los visitantes.
- Brindar información a los visitantes sobre las áreas protegidas cercanas y fomentar su visita.
- Realizar acciones concretas de educación ambiental y otros temas, enfocadas a las comunidades cercanas, clientes y empleados.
- Brindar información a los visitantes sobre las regulaciones de las áreas protegidas.
- Informar y motivar a los visitantes a contribuir con la conservación y el uso racional del agua y la energía, así como con el manejo responsable de los desechos.
- Contar con rotulación que oriente y eduque, tanto a clientes como empleados.

La empresa fomentará el compromiso para contribuir al cambio social, cultural y económico, a partir del desarrollo de un amplio abanico de valores, actitudes y habilidades que permita a cada persona formarse criterios propios, asumir su responsabilidad y desempeñar un papel constructivo. Esto permitirá que se desarrollen competencias para la acción, no solo individual, sino colectiva.

#### **2.4. Certificaciones Vigentes de turismo Sostenible en Ecuador**

Actualmente Rainforest trabaja en Ecuador con la Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo (ASEC), fundada en 1991, por un grupo de empresarios, conservacionistas y catedráticos con una clara visión del desarrollo de la actividad en Ecuador y en el mundo. La misión de ASEC es: Promover la Armonía entre el Turismo, la conservación y la sociedad. Uno de los principales objetivos de ASEC es generar herramientas útiles que apoyen al desarrollo de sus miembros, y al mismo tiempo al desarrollo del turismo sostenible en el Ecuador.

Al momento ASEC cuenta con 67 miembros conformados por:

- Operadores de Turismo Privados
- Operaciones de Turismo Comunitario
- Comunidades locales e Indígenas
- Universidades
- Institutos Técnicos de Hotelería y Turismo
- Asociaciones de estudiantes de ecoturismo
- Gobiernos Locales
- ONG's y fundaciones
- Personas particulares vinculadas a la actividad
- Hoteles y establecimientos de alojamiento.

### **Trabajos de la ASEC**

#### ***- Proyectos pilotos de evaluaciones verdes para el ecoturismo 1995-1997***

Proyecto iniciado por ASEC y Rainforest Alliance, corresponde a un proceso de aproximadamente dos años en el que se valoró el desempeño de algunos operadores que aplicaban prácticas de ecoturismo. Las mismas que guardan relación con la información entregada al visitante previamente y durante el tour, prevención de impactos ambientales y culturales, prevención de impactos acumulados del turismo, entre otros.

Este estudio utilizó como insumo principal información de primera mano proporcionada por turistas de diferentes nacionalidades y, un instituto de investigación independiente, la Universidad de Clemson, para evaluar los resultados. Los resultados finales fueron presentados a los operadores participantes, Ministerio de Turismo, CETUR, instituciones académicas y ONG's vinculadas al ecoturismo. Así mismo, resultados estadísticos confidenciales sobre el desempeño individual fueron entregados a los operadores participantes.

#### ***- Políticas y estrategias de participación comunitaria en Ecoturismo 1995-1997***

La ASEC convocó, durante los meses de junio y julio de 1997, al Foro Nacional " Participación Comunitaria en el Ecoturismo", proceso amplio y participativo de consulta, cuyo objetivo fundamental fue la generación de insumos de políticas sobre la participación comunitaria en el Ecoturismo.

Mediante una amplia participación de los diferentes actores involucrados en el manejo del ecoturismo, el Foro Nacional se desarrolló en dos fases estrechamente vinculadas:

1) *Talleres Regionales Amazonia y Costa*, abrió un espacio para la discusión y elaboración de una propuesta de lineamientos sobre ecoturismo y comunidades.

2) *Foro Nacional*, cuyo objetivo fue conocer, evaluar y discutir sobre los lineamientos para la participación comunitaria en el desarrollo del Ecoturismo resultantes de los Talleres Regionales.

- ***Programas de Ecoturismo orientados al mejoramiento ambiental***

En abril de 1997, con el auspicio y apoyo de dos estudiantes de la Escuela Superior de Turismo y Transporte de Holanda, la ASEC presentó una Propuesta para lograr el mejoramiento ambiental y de seguridad en las ciudades del país, puerta de entrada del turismo extranjero. Para tal efecto, la ASEC reunió a las siguientes instituciones públicas y privadas para definir un plan de acción: Empresa Municipal de Aseo (EMASEO), Corporación Ecuatoriana de Turismo (CETUR), Asociación de Guías de Turismo del Ecuador (SOGUIATUR), Empresa del Centro Histórico, Ilustre Municipio de Quito, Asociación Hotelera del Ecuador (AHOTEC), Fundación Sinchi Sacha y la Asociación de Escuelas de Turismo. La propuesta ha sido acogida por la Cámara de Comercio Ecuatoriano - Americana en el seno de su Comité de Turismo.

- ***Programa nacional de certificación del Ecoturismo***

En 1999, el programa de certificación fue declarado de interés nacional por el Ministerio de Turismo, en alianza con la UICN Sur, ASEC desarrolló el Programa de Certificación. Este programa buscaba dar un sello verde a todas aquellas empresas responsables en Ecuador, y al mismo tiempo generar un proceso de concienciación y educación tendiente a fortalecer el ecoturismo en Ecuador.

- ***Políticas Nacionales para el Ecoturismo 2000-2001***

Las políticas nacionales de Ecoturismo, serán coordinadas por el Ministerio de Turismo, tienen carácter de permanente y son obligatorias.

Son 11 Políticas, desarrolladas sobre la base del trabajo de ASEC entre 1995 y 1998. Las políticas nacionales de ecoturismo serán obligatorias en el ámbito nacional, para las instituciones del Estado y las instituciones del régimen seccional autónomo que ejerzan competencias similares, para la formulación de planes, la expedición de autorizaciones

administrativas de cualquier naturaleza, para la ejecución de las actividades correspondientes y sanción cuando sea del caso, en los términos establecidos en el Reglamento de Ecoturismo.

- ***Reglamento del Ecoturismo 2000-2002***

La actividad de ecoturismo en el Ecuador carecía de un marco legal que permitiera su desarrollo sostenible, y al mismo tiempo, acogiera a todas aquellas PYMEs (pequeñas y medianas empresas) comunitarias y/o privadas que operan en áreas naturales, y por un vacío legal, no podían legalizar su situación. También este reglamento reconoce la organización ancestral de las comunidades indígenas y su personería jurídica.

También el reglamento da un paraguas legal a la actividad, declara políticas nacionales de ecoturismo y define los campos de acción de la actividad en áreas naturales, protegidas o no.

El Reglamento consta de 34 artículos, los cuales dan el marco legal general y sus mecanismos de aplicación.

- ***Normas técnicas para el reglamento del ecoturismo***

Es el instrumento jurídico donde constan regulaciones especiales y se definen características, estándares, parámetros relacionados con la calificación, categorización y parámetros de la calidad de las actividades de ecoturismo del país.

Una vez emitido el decreto ejecutivo que convierte al reglamento de Ecoturismo en Ley de la República del Ecuador, se inició el proceso de la creación e implementación de los mecanismos de aplicación, con un enfoque en las comunidades y PYME's que desarrollan operaciones de ecoturismo. También las normas técnicas refuerzan la gestión nacional de ecoturismo y su competitividad en un marco de consenso y participación.

Un equipo de trabajo, multidisciplinario, en el que esta ASEC y el MINTUR a través de la Gerencia nacional de Planificación, la Gerencia de Recursos Turísticos y Competitividad, desarrollo la norma técnica de Ecoturismo que finalizó en Junio del 2002.

- ***Asesoría de Ecoturismo al Ministerio de Turismo 2000-2003***

Sobre la base de un trabajo desarrollado por ASEC en el 2000 y 2001, se identificó en conjunto con los actores directos del ecoturismo sus necesidades en relación con el sector

público. Luego de 4 talleres en el país, se elaboró un perfil de cómo esta asesoría de ecoturismo funcionaría en el Ministerio y cuál es su función específica.

Esta asesoría es la encargada de implementar el reglamento de ecoturismo, las normas técnicas, las políticas Nacionales de Ecoturismo, asesorar a la estructura nacional del MINTUR en temas de la actividad y ser la interlocutora entre el sector privado y el sector público en temas de ecoturismo.

Por último vamos a mencionar que el Proyecto, “Sistema de Acreditación Internacional y Consolidación de Sistemas Nacionales de Certificación en Turismo Sostenible para Facilitar la Competitividad y el Acceso a Mercados” de PYMEs, está enfocado en cinco países piloto: Belice, Brasil, Costa Rica, Ecuador y Guatemala, se está implementando exitosamente en Ecuador por la ASEC con el apoyo de RA y el Banco Interamericano de Desarrollo para mejorar las buenas prácticas de manejo y apoyo a la certificación.

***Propuestas:***

- Capacitación y asistencia técnica sobre Mejores Prácticas de Manejo
- Capacitación y asistencia técnica para certificación.
- Desarrollo de una estrategia de mercadeo para productos certificados y capacitación en herramientas de mercadeo.
- Definir una estrategia y compartir el riesgo financiero de los costos de certificación para pequeñas operaciones turísticas, comunitarias o indígenas.
- Desarrollar criterios comunes, estándares y procedimientos armonizados.
- Comunicación con otras iniciativas de certificación para compartir lecciones aprendidas y evitar duplicación.
- Crear herramientas que permitirán la divulgación de mejores prácticas de manejo.
- Implementar sistemas para medir los impactos de la certificación del turismo sostenible.

***Componentes:***

- 1) Propone el desarrollo a nivel local de módulos de capacitación de MPM, certificación, mercadeo y monitoreo y evaluación, diseñados específicamente para atender en forma separada las necesidades técnicas de las PYMEs y las operaciones de grupos indígenas y comunitarios.

- 2) Involucrará a nivel regional a organizaciones que trabajan con certificación en los países piloto para promover la participación de las PYMEs y las operaciones de grupos indígenas y comunitarios en certificación.
- 3) Los dos componentes anteriores se complementan con este, que busca desarrollar una estrategia de mercadeo internacional coherente para organizaciones que trabajan con esfuerzos de certificación y que podrían participar en un proceso de acreditación.

Esta estrategia tendrá como resultado beneficios directos para las PYMEs que hayan implementado estándares básicos armonizados, permitiéndoles obtener competitividad y acceso al mercado (MINTUR, 2008).

#### ***Fases del Proyecto***

- 1) Introducción a las buenas prácticas, brindando información general del proyecto a los empresarios interesados, y se los motiva a participar en la aplicación de buenas prácticas.
- 2) Capacitación en buenas prácticas, lo cual permitirá a los empresarios, administradores o personal de la empresa profundizar en el tema de buenas prácticas y certificación.
- 3) Exclusiva para el grupo de empresas o comunidades que puedan desarrollar, ejecutar, cofinanciar y monitorear un plan de implementación de buenas prácticas que les permita acceder a programas de certificación para turismo sostenible. Esta fase se desarrolla en los siguientes pasos:

#### ***Metas:***

Entre las principales metas de estos programas de buenas destacan:

- Asegurar que al menos el 70% de las pymes participantes estén implementando mejores prácticas y persiguiendo una certificación.
- Alcanzar 250 diagnósticos de operaciones turísticas y distribuir financiamiento a 175 pymes para implementación de mejores prácticas y certificación.
- Introducir a 3500 pymes a los conceptos de turismo sostenible mediante la realización de 144 seminarios.
- Definir estándares mediante el trabajo directo con programas de certificación en la región. Desarrollar un plan de marketing que permita a 250 operaciones

turísticas posicionarse competitivamente en el mercado, atraer nuevos negocios y mejorar la eficiencia y calidad de sus operaciones.

Con esto se pretende que en el Ecuador las empresas turísticas, en su gran mayoría decidan voluntariamente entrar en un proceso de auditoría y diagnóstico para ser certificadas, no por el sello de certificación como un beneficio de marketing, sino con una nueva forma de ver al turismo, con una conciencia y compromiso social, cultural y ambiental responsables; además que se permita al consumidor estar más informado en sus decisiones de viaje (ASEC, 2007).

### **CAPITULO III**

#### **ASPECTO ECONÓMICO DE LA EMPRESA**

##### **3.1. Antecedentes Económicos del Lodge.**

El Lodge Mindo Loma está ubicado en el Kilómetro 73.5 en la vía Calacalí la Independencia, de la vía principal Calacali la Independencia, son 200 metros desde la vía hacia la entrada del Lodge, el terreno donde está asentado el Lodge tiene una extensión de 7.5 hectáreas.

El Lodge está catalogado como un establecimiento de clase turista de tres estrellas, su infraestructura a pesar de ser rustica es magnífica, además los servicios que otorga son los siguientes.- hospedaje, restaurant, orquideario, paseo por senderos, dos ríos, cascada con caída de 35 metros, área de picnic, área para acampar y paseos guiados para avistar aves típicas de la zona. (Mindó Loma Lodge, 2011).

Actualmente trabajan con la Operadora Andean Birding, la misma envía clientes de manera regular, ocasionalmente también trabajan con Tropical Birding y Birds of Ecuador que envían clientes pero en menor volumen. El Lodge está dirigido por el Lcdo. Boris Herrera y el Sr, Patricio Herrera (propietarios actuales del mismo) desde el año 1999. El gerente del Lodge es el Sr. Patricio Herrera.

Con respecto a la infraestructura de alojamiento, el Lodge está constituido por un total de 22 habitaciones (las mismas pueden ser usadas como sencillas o dobles), adicional se encuentran ampliando la infraestructura del Lodge, para el año 2012 se contarán con 5 habitaciones más que podrán ser usadas como dobles o sencillas.

Cuenta con un número de trabajadores permanentes distribuidos de esta manera: 8 personas se encuentran en rol de pagos: 2 administrativos, 2 housekeeping, 1 Bar y Comedor, 1 persona para la recepción y bodega y 2 personas para cocina. Además el

Lodge también cuenta con 4 personas que no están en rol de pagos, trabajan por prestación de servicios y de acuerdo a la temporada y el número de personas que están hospedadas en el Lodge, están distribuidos de la siguiente manera: 2 personas se encargan de la guianza, y 2 personas se encargan de la cocina. Tienen un máximo de 4 pasantes al año, preferiblemente se los ubica para que aprendan y ayuden en las áreas de recepción y guianza.

Los servicios que posee el Lodge son variados, la capacidad del restaurante es de 35 espacios permanentes, hasta 45 personas con aumento de mesas y espacios en mesa. Como servicios adicionales posee un área de picnic donde se pueden hacer parrilladas. (Mindo Loma Lodge, 2011)

Económicamente la zona de Mindo es muy importante para el turismo que se realiza en Ecuador, especialmente para el turismo ecológico y de aventura que se realiza a los alrededores de la ciudad de Quito, ya para el año 2000 Mindo obtuvo el primer lugar en número de variedades de aves observadas, según la Bird Life International, con 348 aves observadas en un perímetro de 15 millas; este conteo se viene haciendo en la época de Navidad desde 1996 y Mindo siempre ha estado entre los primeros lugares, por lo que se considera que es un destino de visita obligatorio para todo ornitólogo o amante de las aves (Birdlife, 2010).

El turismo en la zona va en aumento, un 70% de los turistas son nacionales y un 30% son extranjeros, es un destino turístico ineludible, visitada especialmente los fines de semana y los feriados por lo que la mayoría de la población se dedica al turismo. Es así que la inversión en Mindo no se detiene, existe infraestructura aunque muchos visitantes no encuentran donde hospedarse, especialmente en los días de temporada alta, la oferta de hospedaje es para todo bolsillo. (Ecuvirtual, 2010).

Con respecto al total de visitantes vemos que ha ido incrementando satisfactoriamente en los últimos tres años, ya que en el año 2008 tuvo un total de 426 visitas, en el año 2009 de 510 y en el 2010 un total de 842. (Mindo Loma Lodge, 2011)

### **3.2. Metodología.**

Dentro de este estudio la metodología es la parte central del estudio, es necesario contar con los indicadores y parámetros correctos para realizar una evaluación que le sirva al Lodge, tomare en cuenta para este capítulo las tablas de evaluación de Rainforest Alliance

diseñadas para evaluar la efectividad de políticas aplicadas en Ecolodges sobre el eje económico para la consecución de un turismo sostenible, aquí se entrevistara y evaluaran las acciones de los propietarios y sus colaboradores, así mismo se harán encuestas y entrevistas al 100% de los empleados y colaboradores de las diferentes áreas con el fin de obtener información lo más exacta posible y que las misma pueda ser corroborada por las diversas áreas de operación y funcionamiento del Lodge, también se buscara obtener información de personas o empresas ubicadas cerca al Lodge y que puedan aportar con información relevante para esta investigación, por último en el periodo desde el 10 de Octubre del 2011, hasta el 29 de Enero del 2012 se entrevistó por lo menos al 80% del total de los huéspedes del total del porcentaje de ocupación del Lodge en un lapso de ocho visitas realizadas dentro del periodo mencionado anteriormente, esto con el fin de que los huéspedes y visitantes presentes nos den su apreciación a cerca del trabajo que está realizando el Lodge en lo referente a este tema. Cabe recalcar que este sistema de entrevistas a dueños, empleados, colaboradores, visitantes, turistas y personas en general que aporten con datos valiosos al estudio serán aplicados en los tres capítulos de las evaluaciones. Por último se hará una evaluación de la rentabilidad actual de la empresa, utilizando el índice de retorno sobre activos (ROA por sus siglas en inglés) que se encarga de medir la efectividad de las políticas económicas internas de una empresa con respecto a la rentabilidad y los activos que la misma posee, esto por supuesto con el fin de analizar si la empresa será rentable en un futuro.

A continuación voy a numerar las técnicas que se utilizaran para evaluar si el Lodge está cumpliendo con las metas en cada uno de indicadores económicos y de esta manera comprobar si sus esfuerzos están encaminados a cumplir normas de Turismo Sostenible.

### **Técnicas**

- Entrevistas a empleados, visitantes y propietarios del mismo.
- Recolección de información económica susceptible en el Lodge
- Investigación de información teórica y bibliográfica sobre diagnósticos de Rainforest y teorías de rentabilidad económica.
- Organización de todo el material conseguido.
- Comparación de datos en el campo, es decir verificar los datos obtenidos y ampliar esta información con varias visitas al Lodge.
- Redacción de conclusiones finales previa comparación de datos entre el Lodge e índices de la teoría del Turismo Sostenible.

### 3.3. Diagnóstico Estándar Base del eje Económico.

A continuación se desarrollara el estudio de rentabilidad empresarial como parte del análisis del eje económico, esto con el fin de mostrar si la empresa será rentable en un futuro, claro está siempre cumpliendo con el concepto de rentabilidad, sus diferentes expresiones según el nivel de análisis y la relación que se establece entre los distintos indicadores de rentabilidad.

#### CONCEPTO DE RENTABILIDAD

Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori (Gonzales 1995).

En el siguiente ejercicio vamos a calcular la rentabilidad de Mindo loma Lodge según el análisis financiero de Du Pont que tiene amplio reconocimiento dentro de empresas de todo tipo. Este sistema radica en un estudio completo de las razones de actividad y el margen de utilidad sobre las ventas, y muestra la forma en la que estas razones interactúan para determinar la tasa de rendimiento sobre los activos. En otros términos lo que busca es medir que tan rentable es una empresa en términos de inversión y consecución de metas (Perdomo, 2003).

Para el presente estudio de caso lo indicadores más representativos a usar serán.-

#### ROA return on assets

El índice de retorno sobre activos (ROA por sus siglas en inglés) mide la rentabilidad de una empresa con respecto a los activos que posee. El ROA nos da una idea de cuán eficiente es una empresa en el uso de sus activos para generar utilidades.

La fórmula del ROA es:

$$\text{ROA} = (\text{Utilidades} / \text{Activos}) \times 100$$

**1) Número de Visitantes Nacionales e Internacionales en Mindo Loma Lodge**

<b>Total de Visitantes</b>	<b>Año 2009</b>	<b>Año 2010</b>	<b>Año 2011</b>
<b>Total Anual</b>	510	842	1057

**2) Utilidad netas del Lodge**

<b>Total de Visitantes</b>	<b>Año 2009</b>	<b>Año 2010</b>	<b>Año 2011</b>
<b>Total Anual</b>	\$\$ 4.035	\$\$ 8.530	\$\$ 13.038

\*\*Se entiende por utilidad neta, la utilidad resultante después de restar y sumar de la utilidad operacional, los gastos e ingresos no operacionales respectivamente, los impuestos y la Reserva legal. Es la utilidad que efectivamente se distribuye a los socios.

Los ingresos de una empresa se deben depurar para poder determinar la utilidad neta con que pueden contar los socios o dueños de la empresa.

El proceso de depuración inicia con la disminución del costo de venta a las ventas, para luego determinar la utilidad bruta. A la utilidad bruta se le restan los gastos operacionales lo cual resulta en la utilidad operacional. A ésta última se le suman los Ingresos no operacionales y se le restan los gastos no operacionales para llegar a la utilidad antes de impuestos y reservas.

**Determinación de utilidad neta para el año 2011 de la Empresa Mindo Loma Lodge.**

Ventas(-) Devoluciones en ventas	27.000<0.00>
<u>= Ventas netas</u>	<u>\$\$ 27.000</u>
(-) Costo de venta	<3.500.00>
<u>= Utilidad bruta</u>	<u>\$\$ 23.500</u>
(-) Gastos operacionales	<10.160.00>
<u>= Utilidad operacional</u>	<u>\$\$ 8.340.00</u>
(+) Ingresos no operacionales	\$\$ 1.500.00
(-) Gastos no operacionales	< \$ \$ 700.00>
<u>= Utilidad antes de impuestos y reservas</u>	<u>\$\$ 9.140.00</u>
(-) Impuesto de renta	<\$\$ 1.102.00>
(-) Reserva legal	< 0.00>
<u>= Utilidad a distribuir</u>	<u>\$\$ 13.038.00</u>

La utilidad neta es el rendimiento o la rentabilidad efectiva que los socios o dueños de una empresa obtienen por sus aportes. Es lo que los activos de una empresa generaron en el periodo respectivo (Gonzales, 1995).

### **3) Valor de los activos de Mindo Loma Lodge:**

Para obtener el valor de los activos del Lodge se encontrara el valor comercial de los activos y se lo deberá restar del valor de los pasivos.

Con respecto de los activos saneados, se debe analizar cada una de las cuentas teniendo presente estas observaciones:

**CAJA Y BANCOS:** La cantidad que aparece en el balance general está en valores comerciales, aunque se debe confirmar que aun exista en el momento de realizar la valuación.

**INVERSIONES:** Deben ajustarse al precio de mercado al momento de la valuación, teniendo en cuenta valorizaciones por intereses, devaluación y las comisiones que se deben de pagar para hacerlas efectivas. Para el caso de las acciones o los bonos convertibles obligatoriamente en acciones, debe hacerse un análisis cuidadoso de todos y cada uno de ellos.

**CUENTAS POR COBRAR:** Debe analizarse los vencimientos y con base en la calidad de cada una de ellas protegerlas según el grado de garantía que se tenga sobre las mismas.

**INVENTARIOS:** Se debe dividir en materia primas, producto en proceso y producto terminado y fijar el valor por el cual podrían venderse en el mercado en el estado en que se encuentran.

**ACTIVOS FIJOS Y OTROS ACTIVOS:** Para la propiedad, planta y equipo, se debe consultar a evaluadores expertos que determinan su valor independientemente de que estén incorporados a un negocio específico. En este rubro se pueden presentar dificultades, como maquinaria que no se encuentre en el mercado pero que es vital para el funcionamiento del negocio.

## VALOR DE LOS ACTIVOS AL 2011

ACTIVO	PASIVO
Terrenos 55.000.00	Proveedores 250.00
Mobiliario 5.800.00	Impuestos 0.00
Maquinaria 4.000.00	Préstamos 8.000.00
Bancos 1.500.00	
Existencias 0.00	
Edificios 13.000.00	
TOTAL 79.300.00	TOTAL 8.250.00

**TOTAL ACTIVO = 79.300.00**

**TOTAL PASIVO = 8.250.00**

**DIFERENCIA (Capital) = TOTAL ACTIVO - TOTAL PASIVO = 71.050.00**

#### 4) Rentabilidad sobre activos

Rentabilidad sobre activos = (Utilidad neta/Activos)\*100

Rentabilidad sobre activos = (13.038.00/71.050.00)\*100

**Rentabilidad sobre activos = 18.35%.**

Con estos resultados podemos concluir que los activos de la empresa durante todo el año 2011 han generado una rentabilidad del 18.35%.

A continuación se procederá a realizar el diagnóstico y verificación del eje económico del Lodge en base a los criterios propuestos por Rainforest Alliance.

#### Datos de la empresa

**Nombre Comercial de la Empresa:** Mindo Loma Lodge

**Equipo Asesor:** Galo Llerena (Particular) / Andrés Andrade (Kapawi Lodge)

**País:** Ecuador

**Fecha de la Verificación:** Domingo 16/10/2011

## Evaluación del eje económico de Mindo Loma Lodge, bajo criterios e indicadores de Rainforest Alliance.-

Gestión Empresarial	
Gestión Sostenible	
Criterio No. 30101	
Se cuenta con una política de sostenibilidad que abarca aspectos ambientales, socioeconómicos y de calidad de servicio.	
Indicador 1	
Existe una política de sostenibilidad que incluye un compromiso con los principios del turismo sostenible en los aspectos ambientales, socioculturales y empresariales.	
Opciones de Desempeño	Nivel de Desempeño
No existe una política de sostenibilidad.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
Evidencias y Requisitos a Cumplir	
Favor indicar las razones por las que la empresa no cuenta con una política de sostenibilidad. Recuerde que estas razones debe expresarlas únicamente el enlace de la empresa.	
Observaciones del Equipo Evaluador	
Al momento no existe una política que abarque los tres temas, quieren implementar una, cabe recalcar que se esta haciendo un esfuerzo por parte de los propietarios para que el Lodge sea mas amigables con el medio ambiente y mejorar el aspecto socioeconómico de todos los involucrados en el proyecto.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

Gestión Empresarial	
Gestión Sostenible	
Criterio No. 30101	
Se cuenta con una política de sostenibilidad que abarca aspectos ambientales, socioeconómicos y de calidad de servicio.	
Indicador 2	
La empresa concreta su política de sostenibilidad a través de acciones y/o programas específicos.	
Opciones de Desempeño	Nivel de Desempeño
No existe una política de sostenibilidad.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
Evidencias y Requisitos a Cumplir	
N/A	
Observaciones del Equipo Evaluador	
Al no existir una política de sostenibilidad no se pueden revisar acciones o procesos para cumplir algún objetivo específico.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Gestión Sostenible**

**Criterio No. 30101**

Se cuenta con una política de sostenibilidad que abarca aspectos ambientales, socioeconómicos y de calidad de servicio.

**Indicador 3**

La empresa mantiene documentos y procedimientos de gestión para su política de sostenibilidad.

**Opciones de Desempeño**

No existe una política de sostenibilidad.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

N/A

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Se cuenta con un manual de Operaciones actualizado a Diciembre 2011, este manual lo están haciendo dueños y colaboradores del Lodge, sin embargo el manual en cuestión no es necesariamente parte de una política de sostenibilidad

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Gestión Sostenible**

**Criterio No. 30101**

Se cuenta con una política de sostenibilidad que abarca aspectos ambientales, socioeconómicos y de calidad de servicio.

**Indicador 4**

La empresa revisa periódicamente los resultados de su política de sostenibilidad e incorpora cambios en la gestión, si es necesario.

**Opciones de Desempeño**

No existe una política de sostenibilidad.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

N/A

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No hay resultados para medir ya que no existe política de sostenibilidad en el Lodge.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Gestión Sostenible**

<b>Criterio No. 30102</b>	
La política ambiental se da a conocer a clientes, empleados y propietarios.	
<b>Indicador 1</b>	
La dirección se asegura que la política de sostenibilidad esté disponible y sea comprendida por todas las partes interesadas (personal, clientes, proveedores y comunidad).	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
La dirección no se asegura que la política de sostenibilidad esté disponible y sea comprendida por todas las partes interesadas.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor indicar las razones por las que La dirección no se asegura que la política de sostenibilidad esté disponible y sea comprendida por todas las partes interesadas.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Pese a que tienen algunas indicaciones y hay procesos para reciclaje y separación de los desechos, no se cuenta con una política de sostenibilidad debidamente estructurada, además los proveedores y empleados no han tenido una correcta capacitación. Según los representantes ellos están haciendo lo que han aprendido hasta el momento en materia de sostenibilidad, y tiene la intención de capacitarse y mejorar estas practicas.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Gestión Sostenible**

<b>Criterio No. 30102</b>	
La política ambiental se da a conocer a clientes, empleados y propietarios.	
<b>Indicador 2</b>	
El personal es capacitado en la política de sostenibilidad y en cómo aplicarla en sus tareas cotidianas.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
El personal es capacitado en la política de sostenibilidad, mas no en cómo aplicarla en sus tareas cotidianas.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input checked="" type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor asegúrese de haber realizado entrevistas aleatorias entre varios integrantes del personal para confirmar que han sido capacitados en relación al contenido de la Política de Sostenibilidad, mas no sobre cómo aplicarla en sus tareas cotidianas.	
Favor verificar la existencia de certificados, actas o constancias de que el personal ha sido instruido en este aspecto.	
Finalmente, favor indicar las razones expresadas por el enlace de la empresa, por las cuales el personal no ha sido capacitado sobre cómo aplicar su política de sostenibilidad en sus tareas cotidianas.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Efectivamente los dueños y empleados han tenido charlas de capacitación grupal pero solo a cerca de manejo de desechos y emergencias laborales, pero no se ha capacitado al personal en políticas de sostenibilidad ni calidad y tampoco en como aplicarlas en cada área. Explicaron que para el año 2012 piensas hacer cursos relacionados a sostenibilidad y también cursos básicos de ecología.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Gestión Sostenible**

<b>Criterio No. 30104</b>	
No se adopta ni apoya ningún tipo de discriminación social, sexual o racial.	
<b>Indicador 1</b>	
Toma medidas concretas para garantizar la equidad étnica y de género entre sus trabajadores.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
Toma medidas concretas para garantizar solamente la equidad étnica.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input checked="" type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Por favor indique en el presente informe cuales son las medidas concretas y formales existentes en la empresa para garantizar la equidad étnica. Favor verifique e indique si existe alguna documentación en donde se describan estas medidas. Asimismo, favor describir breve y claramente, las razones expresadas por el enlace de la empresa, por las cuales solamente se han considerado medidas para garantizar la equidad étnica, dejando sin atención la equidad de genero. Estas razones únicamente debe darlas el enlace de la empresa.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
En el Lodge hay personal tanto femenino como masculino, pero no hay documentación que respalde que la empresa garantiza la equidad de genero y menos aun la equidad étnica, además los empleados comentaron que varias veces buscan se buscan empleados o pasantes de un genero específico para realizar una tarea pre-determinada.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Gestión Sostenible**

<b>Criterio No. 30104</b>	
No se adopta ni apoya ningún tipo de discriminación social, sexual o racial.	
<b>Indicador 2</b>	
No permite el trabajo infantil en ninguna actividad (menores de 14 años), respetando las pautas de la Organización Internacional del trabajo OIT.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
No permite el trabajo infantil en ninguna actividad (menores de 14 años), respetando las pautas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor verificar e indicar la existencia de documentación en la que aparezca información sobre este tema: políticas, reglamentos, etc. Asimismo, favor asegurarse de haber realizado entrevistas con el personal para corroborar que la empresa no permite trabajo infantil en ninguna actividad y/o época del año (vacaciones escolares, descansos prolongados, etc.).	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Efectivamente el Lodge no contrata ni a contratado personas menores a la edad de 14 años.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Calidad del Empleo**

**Criterio No. 30204**

Existen programas y mecanismos que favorecen procesos participativos en el manejo y operación de la empresa.

**Indicador 1**

Posee un Manual de Puestos en el que se describen el perfil personal y funciones de cada puesto de trabajo.

**Opciones de Desempeño**

No posee un Manual de Puestos.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir breve y claramente, las razones expresadas por el enlace de la empresa, por las cuales no se ha documentado el Manual o manuales de Puestos.

Estas descripciones deben anotarse en la sección correspondiente en la presente herramienta de verificación.

Si durante las entrevistas, recorridos, observaciones, etc. ha detectado alguna fortaleza o debilidad que pueda ayudar a la empresa de alguna forma o considera que debe atender con prontitud, siempre en relación a este tema, puede indicarlo de considerarlo pertinente, en el espacio destinado en esta herramienta para los comentarios del verificador.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Conta solo con un manual de operaciones que ya tiene procedimientos por departamentos, pero no se explican los derechos del empleado, solo obligaciones y en algunos casos alcance de cada función de trabajo.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Calidad del Empleo**

**Criterio No. 30204**

Existen programas y mecanismos que favorecen procesos participativos en el manejo y operación de la empresa.

**Indicador 2**

Se consulta e informa al personal sobre los cambios que los afectan directamente.

**Opciones de Desempeño**

No se consulta ni informa al personal sobre los cambios que los afectan directamente.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones expresadas por el enlace de la empresa por las cuales no se consulta ni informa al personal sobre los cambios que los afectan directamente.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Los dueños de la empresa son los encargados de tomar todas las decisiones y nunca se consulta al personal para saber si están o no de acuerdo con los cambios que se realizarán, adicional hay pocas reuniones grupales para informar este tipo de novedades o cambios, en la mayoría de los casos solo se le informa directamente al empleado.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Calidad del Empleo**

**Criterio No. 30301**

Se cumple con la legislación laboral (nacional e internacional) y las garantías sociales.

**Indicador 1**

La empresa respeta las convicciones religiosas y políticas de sus empleados.

**Opciones de Desempeño**

La empresa respeta las convicciones religiosas y políticas de sus empleados.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor verificar la existencia de políticas escritas relativas al respeto hacia las convicciones políticas y religiosas del personal.  
Recuerde realizar entrevistas aleatorias entre el personal para corroborar que esta política se cumple.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Efectivamente hay un respeto tanto de parte de los empleados como de los empleadores, además cuando a sido el caso por ocasiones religiosas o políticas se han dado incluso permisos especiales.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Calidad del Empleo**

**Criterio No. 30301**

Se cumple con la legislación laboral (nacional e internacional) y las garantías sociales.

**Indicador 2**

Las instalaciones destinadas al personal reúnen condiciones de higiene, seguridad y comodidad aceptables.

**Opciones de Desempeño**

Las instalaciones destinadas al personal reúnen solamente algunas de las condiciones solicitadas en el indicador.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

En relación a este indicador, se espera haya verificado si las instalaciones destinadas al personal reúnen las condiciones mínimas de higiene, seguridad y comodidad tales como un adecuado nivel de limpieza, iluminación y ventilación; la existencia de sitios de reunión con mesas sillas y sillones confortables y en número suficiente para el personal de turno; si se cuenta con servicios sanitarios adecuados y limpios, un área de comedor, etc.

Favor indicar cuáles fueron las condiciones que encontró en el lugar, que le hacen establecer que estas áreas carecen de condiciones de higiene, seguridad y/o comodidad aceptables. Recuerde respaldar su conclusión con la realización de entrevistas entre el personal y de detallar cuáles condiciones específicas están sin atención en estas áreas (si es la seguridad, la higiene o la comodidad).

**Observaciones del Equipo Evaluador**

El personal tiene una sala pequeña para descanso, este sitio no esta bien equipado ya que no posee una correcta ventilación ni iluminación, además solo hay una radio y un televisor, no se promueven actividades extra-laborales o de integración, el tamaño es adecuado, el almuerzo lo hacen dentro de la cocina, no hay un sitio asignado como una cafetería solo para empleados, en lo referente a sanitarios y duchas para el personal, solo hay uno de cada uno de estos.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Calidad del Empleo**

**Criterio No. 30301**

Se cumple con la legislación laboral (nacional e internacional) y las garantías sociales.

**Indicador 3**

Las prácticas de la empresa y los contratos laborales consideran el bienestar físico y mental del personal.

**Opciones de Desempeño**

Las prácticas de la empresa y los contratos laborales consideran el bienestar físico y mental del personal.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor asegúrese de verificar, durante los diferentes recorridos y entrevistas que realice, que la empresa ha implementado acciones concretas para que las condiciones de trabajo sean favorables. Puede considerarse como condiciones favorables la existencia de áreas de trabajadores adecuadas, higiénicas y seguras; contar con equipo de seguridad disponible; condiciones físicas adecuadas, etc.

En relación al bienestar mental del personal, puede verificar el establecimiento de contratos laborales adecuados, arreglos de trabajo, respeto de horarios, horas de descanso y días libres, entre otras.

Favor indicar brevemente cuáles fueron las evidencias encontradas para asignar el cumplimiento de este indicador.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

El sistema de trabajo dentro del Lodge esta dentro de lo que la ley estipula, además tienen derecho a fines de semana y feriados recuperables ya que los fines de semana por lo general el Lodge esta a capacidad máxima, el horario de trabajo en ocasiones es superior a las 8 horas diarias pero se pagan horas extras, adicional han realizado talleres y actividades recreacionales entre miembros de la empresa.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Calidad del Empleo**

**Criterio No. 30301**

Se cumple con la legislación laboral (nacional e internacional) y las garantías sociales.

**Indicador 4**

La empresa contrata a todo su personal de manera legal, respetando las condiciones exigidas por ley.

**Opciones de Desempeño**

La empresa contrata a todo su personal de manera legal, respetando las condiciones exigidas por ley.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor verificar la existencia de registros escritos (contratos, planillas, pago de seguros, permisos de trabajo, etc.) que demuestran que todo el personal de la empresa está contratado de forma legal y acorde a las condiciones mínimas exigidas por ley.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Si todos los empleados y también los propietarios están afiliados al seguro social ecuatoriano, además cuando han tenido contingencias laborales, personales o de salud han contado con los permisos y respaldo necesarios.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Calidad del Empleo**

<b>Criterio No. 30301</b>	
Se cumple con la legislación laboral (nacional e internacional) y las garantías sociales.	
<b>Indicador 5</b>	
Se respeta el no despido y derechos de trabajadoras en estado de embarazo o periodos de lactancia.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
Respeto el no despido de trabajadoras en estado de embarazo o periodos de lactancia.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor asegúrese de haber realizado entrevistas aleatorias entre el personal de las diferentes áreas de la empresa para corroborar que se respeta el no despido de trabajadoras en los estados mencionados en el indicador.  Asimismo, favor verificar la existencia de alguna documentación donde aparezcan políticas, normas u otros relativos al no despido de mujeres en estado de embarazo o periodos de lactancia.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Si el año 2010 una persona que trabaja en el área de alimentos y bebidas dio a luz, le dieron los respectivos permisos de lactancia y recuperación.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Calidad del Empleo**

<b>Criterio No. 30301</b>	
Se cumple con la legislación laboral (nacional e internacional) y las garantías sociales.	
<b>Indicador 6</b>	
Existe un programa de incentivos para a las unidades de trabajo y/o trabajadores que presentan los mejores índices de desempeño.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
No existe un programa de incentivos a los mejores resultados de desempeño.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor describir las razones por las cuales la empresa no ha desarrollado un programa para otorgar incentivos a su personal.  Favor entreviste a como mínimo diez miembros del personal de la empresa, cada uno de diferente área o departamento y trate de confirmar que efectivamente la empresa no cuenta con un programa de incentivos basado en los mejores resultados de desempeño.  Recuerde que las descripciones que se le solicitan deben anotarse en forma breve y clara en la sección, creada para este efecto, en la presente herramienta de verificación.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
No hay ningún tipo de recompensa o incentivo para los colaboradores del Lodge, se hablo con los representantes y nos dijeron que este tipo de actividades las realizan empresas grandes que tienen una mayor capacidad financiera.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Leyes y regulaciones**

**Criterio No. 30302**

Se cumple con las leyes, normas y regulaciones ambientales.

**Indicador 1**

Los documentos legales y permisos de operación se mantienen vigentes (ej.: pagos de impuestos, patentes de operación, permisos ambientales y turísticos, planillas laborales, etc.).

**Opciones de Desempeño**

Los documentos legales y permisos de operación no se mantienen vigentes.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir las razones expresadas por el enlace de la empresa por las cuales estos documentos y/o permisos se encuentran atrasados.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No consta con el debido permiso de funcionamiento del Ministerio de Turismo, se esta tramitando el mismo, además no están afiliados a ningún tipo de Cámara u Organización que tenga que ver con turismo, están al día en lo que se refiere al pago de servicios básicos.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Leyes y Regulaciones**

**Criterio No. 30302**

Se cumple con las leyes, normas y regulaciones ambientales.

**Indicador 2**

La empresa revisa la legislación ambiental y sus reglamentos de manera periódica para garantizar el adecuado manejo de sus productos y servicios.

**Opciones de Desempeño**

La empresa no revisa la legislación ambiental ni sus reglamentos.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones por las que no se realizan revisiones de la legislación ambiental ni de sus reglamentos. Esto deberá expresarlo el enlace de la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

La empresa no tiene reglamento interno vigente hasta la fecha, están elaborando uno. No revisan temas relacionados con legislación ambiental ecuatoriana.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Leyes y Regulaciones**

<b>Criterio No. 30303</b>	
Se cumple con las leyes, normas, regulaciones para la protección del patrimonio histórico y cultural de los sitios.	
<b>Indicador 1</b>	
La empresa cumple con los reglamentos, permisos y demás requisitos para realizar actividades turísticas en áreas naturales.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
La empresa no cumple con los reglamentos, permisos y demás requisitos para realizar actividades turísticas en áreas naturales.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Recuerde realizar entrevistas entre diferentes miembros del personal para corroborar que no se cumple con los diferentes reglamentos, permisos y demás requisitos para la realización de actividades en áreas naturales.  Favor indicar cuál fue la evidencia complementaria que le hizo asignar esta opción de respuesta.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
No tienen ningún tipo de permiso para realizar actividades turísticas, pese a que los propietarios han realizado cursos y estudios de manejo de empresas turísticas y guianza especializada en aves, no constan con permisos de organizaciones públicas que avalen su funcionamiento en un área de tan rico patrimonio natural.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Leyes y Regulaciones**

<b>Criterio No. 30303</b>	
Se cumple con las leyes, normas, regulaciones para la protección del patrimonio histórico y cultural de los sitios.	
<b>Indicador 2</b>	
La empresa revisa la legislación sobre protección del patrimonio histórico y cultural de manera periódica para garantizar el adecuado manejo de sus actividades, productos y servicios.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
La empresa no revisa la legislación sobre protección del patrimonio histórico y cultural.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor indicar las razones por las que no se realizan revisiones de la legislación de protección al patrimonio histórico y cultural. Esto deberá expresarlo el enlace de la empresa.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Los dueños y empleados no tienen conocimiento a cerca de las leyes de protección para patrimonios culturales o históricos, pese a que deberían tener una clara noción de estos temas nos comentaron que para el año 2012 y luego de tener su manual interno completo van a investigar a cerca de estos temas.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Leyes y Regulaciones**

**Criterio No. 30303**

Se cumple con las leyes, normas, regulaciones para la protección del patrimonio histórico y cultural de los sitios.

**Indicador 3**

Los documentos legales y permisos de operación que rigen sobre sitios de interés histórico y cultural están vigentes.

**Opciones de Desempeño**

Algunos de los documentos legales y permisos de operación se encuentran en trámite.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar cuáles elementos se encuentran en trámite.

Recuerde describir las razones expresadas por el enlace de la empresa por las cuales estos documentos y/o permisos se encuentran en trámite. Indique qué evidencia tuvo a la vista para determinar que efectivamente se encuentran en trámite.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Como se comento anteriormente todos estos tramites están siendo realizados, lo que tienen es un permiso (patente) de funcionamiento del Cantón San Miguel de los Bancos, el enlace menciona que la gran mayoría de establecimientos tampoco posee permiso de funcionamiento del ministerio de turismo.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Leyes y Regulaciones**

**Criterio No. 30303**

Se cumple con las leyes, normas, regulaciones para la protección del patrimonio histórico y cultural de los sitios.

**Indicador 3**

Los documentos legales y permisos de operación que rigen sobre sitios de interés histórico y cultural están vigentes.

**Opciones de Desempeño**

Algunos de los documentos legales y permisos de operación se encuentran en trámite.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar cuáles elementos se encuentran en trámite.

Recuerde describir las razones expresadas por el enlace de la empresa por las cuales estos documentos y/o permisos se encuentran en trámite. Indique qué evidencia tuvo a la vista para determinar que efectivamente se encuentran en trámite.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Como se comento anteriormente todos estos tramites están siendo realizados, lo que tienen es un permiso de funcionamiento del Cantón San Miguel de los Bancos, el enlace menciona que la gran mayoría de establecimientos tampoco posee permiso de funcionamiento del ministerio de turismo.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Calidad**

**Criterio No. 30401**

Independientemente de la categoría del servicio se mantienen las instalaciones en perfecto estado de higiene y aseo

**Indicador 1**

Las instalaciones, mobiliario, equipos y vehículos demuestran estar en perfecto estado de mantenimiento. (Inspección ocular de planta física).

**Opciones de Desempeño**

Las instalaciones, mobiliarios, equipos y vehículos evidencian condiciones aceptables pero falta de mantenimiento adecuado.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor anotar las fallas y/o deficiencias identificadas durante la inspección ocular, indicando su tipo y ubicación exacta.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Las cabañas se encuentran en excelente estado, el vehículo que se utiliza tiene mas de 10 años de uso y no esta en buen estado, adicional muchos de los enceres ya tienen mas de 8 años, les falta mas limpieza y presentación

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Calidad**

**Criterio No. 30401**

Independientemente de la categoría del servicio se mantienen las instalaciones en perfecto estado de higiene y aseo

**Indicador 2**

Las instalaciones, mobiliario, equipos y vehículos demuestran estar en perfecto estado de limpieza. (inspección ocular de planta física).

**Opciones de Desempeño**

Las instalaciones, mobiliarios, equipos y vehículos evidencian condiciones aceptables pero falta de limpieza adecuada.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor anotar las fallas y/o deficiencias identificadas durante la inspección ocular, indicando su tipo y ubicación exacta.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Cabañas que no se encuentran con pax y ocupadas días / semanas atrás no se encuentran limpias y son de acceso público, adicional falta limpieza en algunos sitios como bodegas, cuarto de empleados y también el vehículo.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Calidad**

**Criterio No. 30403**

Existe un programa de mantenimiento preventivo para todas las instalaciones, vehículos y equipos.

**Indicador 1**

Se implementan sistemas de monitoreo continuo de los sistemas de seguridad, que incluyen inspecciones a las diferentes áreas de trabajo.

**Opciones de Desempeño**

No se implementan sistemas de monitoreo de los sistemas de seguridad.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor, indique las razones expresadas por el enlace de la empresa por las que no se implementan sistemas de monitoreo de los sistemas de seguridad.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No hay un jefe de mantenimiento que este a cargo de realizar estas inspecciones, el enlace nos menciono que el tamaño del establecimiento no requiere una persona permanente que realice esta actividad, en todo caso buscarían asesoramiento externo.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Calidad**

**Criterio No. 30403**

Existe un programa de mantenimiento preventivo para todas las instalaciones, vehículos y equipos.

**Indicador 2**

Las áreas de almacenamiento tienen mantenimiento y limpieza periódica.

**Opciones de Desempeño**

Las áreas de almacenamiento tienen mantenimiento y limpieza eventual.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor verificar la existencia de planificaciones, formatos o diferentes registros que demuestren que se realizan, aunque eventualmente, acciones de mantenimiento y limpieza en las áreas de almacenamiento. De no existir documentación relativa a estos temas, asegúrese de haber realizado entrevistas con el personal de limpieza y/o mantenimiento.

Por favor, realice un listado de las áreas de almacenamiento con que cuenta la empresa, indicando qué tipo de recursos o insumos se almacenan en ellas.

Recuerde indicar las razones por las que el mantenimiento y limpieza de estas áreas se realiza de manera eventual y no con una periodicidad específica. Esto debe detallarlo el enlace de la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Las bodegas tienen un mantenimiento continuo por parte de los empleados(una vez a las semana por lo menos), pero no hay una debida ubicación de las mismas, este tipo de clima requiere tener bodegas en un segundo piso.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Calidad**

<b>Criterio No. 30403</b>	
Existe un programa de mantenimiento preventivo para todas las instalaciones, vehículos y equipos.	
<b>Indicador 3</b>	
Existe un plan de mantenimiento preventivo, reconstructivo y de reparación de instalaciones y equipos.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
No existe un plan de mantenimiento preventivo, reconstructivo y de reparación de instalaciones y equipos.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Por favor, indique las razones por las que no existe un plan de mantenimiento preventivo, reparación y reconstrucción. Estas razones debe expresarlas el enlace de la empresa.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
No hay planes de mantenimiento de equipo o un técnico encargado que trabaje dentro del Lodge y haga revisiones periódicas. Nos informan que tiene una persona externa que se dedica a hacer revisión, evaluación y mantenimiento para una mejora de varios aspectos del Lodge, todos colaboran con lo que saben y pueden, no tiene un técnico del planta por el costo que esto implica.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Calidad**

<b>Criterio No. 30404</b>	
Se adoptan las medidas necesarias para garantizar la calidad de sus productos y servicios.	
<b>Indicador 1</b>	
La empresa utiliza procedimientos para identificar las expectativas de los clientes con relación a los productos y servicios ofrecidos.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
La empresa utiliza procedimientos para identificar las expectativas de los clientes con relación a los productos y servicios ofrecidos.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor verificar la existencia de procedimientos escritos (encuestas, cuestionarios, bases de datos, etc.) para identificar las expectativas de los clientes con relación a los productos y servicios ofrecidos.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Efectivamente todo cliente que va al Lodge es sujeto a una evaluación que la hace vía internet, se han hecho grandes mejoras por el correcto seguimiento a estas evaluaciones.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Calidad**

**Criterio No. 30404**

Se adoptan las medidas necesarias para garantizar la calidad de sus productos y servicios.

**Indicador 2**

La empresa establece requisitos de calidad para los productos y servicios que brinda.

**Opciones de Desempeño**

La empresa no establece requisitos de calidad para los productos y servicios que brinda.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones por las que la empresa no ha establecido requisitos de calidad para los productos y servicios que brinda. Estas razones deberá expresarlas en el enlace de la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

La empresa no tiene proveedores que cuenten con un sistema de calidad, tampoco el Lodge cuenta con este tipo de política, se abastecen de productos de la zona y en la mayoría de los casos lo hacen por amistad o por cercanía geográfica. Nos mencionaron que no conocen empresas en la zona que realicen estas actividades bajo estándares de calidad.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Calidad**

**Criterio No. 30404**

Se adoptan las medidas necesarias para garantizar la calidad de sus productos y servicios.

**Indicador 3**

Realiza análisis periódicos para determinar la calidad del agua para consumo humano, dejando registro escrito de los mismos.

**Opciones de Desempeño**

No se realiza análisis de la calidad del agua utilizada para consumo humano.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir las razones por las cuales la empresa no realiza un análisis periódico de la calidad del agua utilizada para consumo humano. Estas descripciones solicitadas deben anotarse en forma breve y clara en la sección creada para este efecto en la presente herramienta de verificación.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No constan documentos y resultados en el Lodge de análisis anteriores, pese a que se dice que el agua es de vertiente pura y también la toman de una tanquero de agua potable no tienen documentos o estudios que avalen si el agua es 100% apta para consumo humano.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Calidad**

**Criterio No. 30404**

Se adoptan las medidas necesarias para garantizar la calidad de sus productos y servicios.

**Indicador 4**

Para la preparación de alimentos se da prioridad a la utilización de productos frescos sobre los que contienen preservantes.

**Opciones de Desempeño**

Para la preparación de alimentos se da prioridad a la utilización de productos frescos sobre los que contienen preservantes.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor realizar entrevistas entre el personal encargado de la preparación de alimentos para corroborar que se da prioridad a la utilización de productos frescos sobre los que contienen preservantes.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Efectivamente varios de sus productos los cultivan ellos mismo, especialmete los vegetales y los otros son adquiridos cada mañana a sus proveedores locales.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Calidad**

**Criterio No. 30404**

Se adoptan las medidas necesarias para garantizar la calidad de sus productos y servicios.

**Indicador 5**

Existe una ficha de registro de visitantes.

**Opciones de Desempeño**

No existe una ficha de registro de visitantes.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones por las que la empresa no cuenta con una ficha de registro de visitantes.

Por favor detalle de qué forma se lleva control de sus visitantes.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

El Lodge tiene un cuaderno donde los huéspedes se registran, aunque se comprobó que varias veces, algunos de los huéspedes no lo hay hecho. Adicional no hay un registro obligatorio para las personas que no se quedan a pernoctar.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Calidad**

<b>Criterio No. 30404</b>	
Se adoptan las medidas necesarias para garantizar la calidad de sus productos y servicios.	
<b>Indicador 6</b>	
Cuenta con un mecanismo estándar para recopilar opiniones, quejas y/o sugerencias y medir el grado de satisfacción de los clientes en cuanto a los productos/servicios (EJ.: boletas, libros, etc.).	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
Cuenta con un mecanismo para recopilar opiniones, quejas y/o sugerencia de los clientes.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor verificar la existencia de un formato o mecanismo utilizado por la empresa para recopilar opiniones, quejas y/o sugerencias de parte de sus clientes. Considere que dicho mecanismo podrá ser presentado mediante boletas, libros o cualquier otro análogo.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Tienen un sistema en el que al momento de hacer la reserva el cliente deja su correo electrónico, siempre mandan una encuesta después de 7 días de acabada la visita al Lodge, en la misma se mide el grado de satisfacción al cliente, adicional también tienen un pequeño buzón de sugerencias en recepción.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Calidad**

<b>Criterio No. 30404</b>	
Se adoptan las medidas necesarias para garantizar la calidad de sus productos y servicios.	
<b>Indicador 7</b>	
La vajilla, cubertería y cristalería van acorde con la capacidad máxima de la empresa.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
La vajilla, cubertería y cristalería van acorde con la capacidad máxima de la empresa.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor indicar la capacidad máxima de la empresa y la cantidad de vajilla, cubertería y cristalería con que cuenta la empresa. Recuerde verificar la existencia de estos implementos y que la capacidad del área de restaurante es la indicada. Para verificar la capacidad máxima de esta área, puede calcular un metro de distancia entre los respaldos de las sillas suponiendo que en todas hay personas sentadas (colocar las silla salidas al ras de la mesa).	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Tienen una vajilla con capacidad para 65 personas, aunque el Lodge tiene una capacidad de menos de 50 personas.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Calidad**

**Criterio No. 30404**  
Se adoptan las medidas necesarias para garantizar la calidad de sus productos y servicios.

**Indicador 8**

Tiene un área destinada al recibimiento de los huéspedes.

Opciones de Desempeño	Nivel de Desempeño
Tiene un área destinada al recibimiento de los huéspedes.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describa las características del área destinada al recibimiento de los huéspedes.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Si efectivamente tienen una sala de espera para los huéspedes que llegan al Lodge y la recepción.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Calidad**

**Criterio No. 30404**  
Se adoptan las medidas necesarias para garantizar la calidad de sus productos y servicios.

**Indicador 9**

Las actividades de limpieza y mantenimiento preventivo se llevan a cabo en horarios adecuados para evitar ruidos o molestias a los clientes.

Opciones de Desempeño	Nivel de Desempeño
La limpieza se realiza en horarios adecuados. Las acciones de mantenimiento no.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input checked="" type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor verifique la existencia de un procedimiento específico documentado para la realización de las acciones de limpieza evitando causar molestias en los clientes. De existir dicha documentación, favor detallar este hallazgo en el presente informe.

Asimismo, para complementar esta verificación, favor realizar entrevistas con: a) El personal de limpieza para corroborar que han sido instruidos sobre realizar sus labores en determinados horarios. b) El personal de mantenimiento para corroborar que no han sido instruidos sobre realizar sus labores en determinados horarios.

Finalmente, por favor indique las razones que el enlace de la empresa expresó, por las cuales la empresa no ha definido horarios adecuados para las acciones de mantenimiento.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Hay procedimientos de limpieza diarios, con horario pre-establecido, adicional se debe hacer constar que en muchos de los casos la limpieza se la hace con la puertas abiertas en diferentes áreas del Lodge como son la cocina y las habitaciones de huéspedes. Los encargados nos dijeron que desde que funciona el Lodge lo hacen de esta manera y no han tenido problemas para cumplir con la limpieza, el mantenimiento lo realizan cuando se necesita y no tiene un horario pre-establecido.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Calidad**

<b>Criterio No. 30404</b>	
Se adoptan las medidas necesarias para garantizar la calidad de sus productos y servicios.	
<b>Indicador 10</b>	
La empresa establece normas de conducta hacia el visitante y son acatadas por el personal.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
La empresa ha establecido normas de conducta hacia el visitante. Estas no son acatadas por el personal.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor verificar la existencia de normas documentadas de conducta hacia el visitante. Asimismo, favor asegúrese de haber realizado entrevistas aleatorias entre los miembros del personal para corroborar que estas normas no se cumplen. Recuerde indicar brevemente las razones expresadas en las entrevistas al personal por las que estas normas no se cumplen. Finalmente, detalle las razones expresadas por el enlace de la empresa por las que se presenta esta situación.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
En el manual de operaciones que están haciendo hay códigos de conducta para con los huéspedes, pero los empleados no han sido capacitados de manera correcta ni oportuna. Nos explicaron que recientemente se están instruyendo en como capacitar al personal para el cumplimiento de estándares y mejorar el servicio hacia los visitantes.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Calidad**

<b>Criterio No. 30404</b>	
Se adoptan las medidas necesarias para garantizar la calidad de sus productos y servicios.	
<b>Indicador 11</b>	
La empresa establece normas de conducta entre el personal y estas son acatadas por todos.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
La empresa ha establecido normas de conducta entre el personal. Estas no son acatadas por el personal.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor verificar la existencia de normas documentadas de conducta entre el personal. Asimismo, favor asegúrese de haber realizado entrevistas aleatorias entre los miembros del personal para corroborar que estas normas no se cumplen. Recuerde indicar brevemente las razones expresadas en las entrevistas al personal por las que estas normas no se cumplen. Finalmente, detalle las razones expresadas por el enlace de la empresa por las que se presenta esta situación.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Pese a que la gerencia establece las normas de conducta entre el personal no hay ningún tipo de documento que respalde estas normas, Los representantes nos indican que este tipo de normas serán incluidas en el manual de uso interno que están realizando dueños y colaboradores para el Lodge.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

Gestión Empresarial  
Calidad

Criterio No. 30404

Se adoptan las medidas necesarias para garantizar la calidad de sus productos y servicios.

Indicador 12

El personal de planta utiliza uniforme y un distintivo con su nombre para facilitar su identificación.

Opciones de Desempeño

El personal de planta no utiliza uniforme ni un distintivo con su nombre.

Nivel de Desempeño

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

Evidencias y Requisitos a Cumplir

Favor describir breve y claramente, las razones expresadas por el enlace de la empresa, por las cuales el personal de planta no utiliza uniforme ni un distintivo con su nombre.

Estas descripciones deben anotarse en la sección correspondiente en la presente herramienta de verificación.

Observaciones del Equipo Evaluador

El personal no posee ningún tipo de uniforme, la razón que nos dieron es que no tienen suficiente capital y el clima no facilita el uso de un uniforme.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

Gestión Empresarial  
Calidad

Criterio No. 30404

Se adoptan las medidas necesarias para garantizar la calidad de sus productos y servicios.

Indicador 13

Se registran todos los productos perecederos y sus fechas de caducidad.

Opciones de Desempeño

No se registran todos los productos perecederos y sus fechas de caducidad.

Nivel de Desempeño

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

Evidencias y Requisitos a Cumplir

Asegúrese de haber realizado entrevistas aleatorias entre el personal de cocina y almacenamiento, para verificar que no se realizan estas acciones con los productos perecederos.

Favor describir breve y claramente, las razones expresadas por el enlace de la empresa, por las cuales no se registra los productos perecederos y sus fechas de caducidad.

Observaciones del Equipo Evaluador

Se realiza el control únicamente de ciertos productos, este control se lo hace especialmente por la ubicación de los mismos o el tiempo de duración de estos, productos de mayor duración o de mayor consumo no tienen registros, la razón que nos dieron es que se compran productos de acuerdo al número de huéspedes que posee o espera el Lodge.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Calidad**

<b>Criterio No. 30404</b>	
Se adoptan las medidas necesarias para garantizar la calidad de sus productos y servicios.	
<b>Indicador 14</b>	
Posee los equipos necesarios para asegurar la cadena de frio para productos perecederos.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
Posee los equipos necesarios para asegurar la cadena de frio para productos perecederos.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor verificar la existencia de los equipos necesarios para asegurar la cadena de frio para productos perecederos.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Para la actual capacidad del Lodge tienen los equipos necesarios que garanticen la durabilidad de productos perecederos.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Calidad**

<b>Criterio No. 30404</b>	
Se adoptan las medidas necesarias para garantizar la calidad de sus productos y servicios.	
<b>Indicador 15</b>	
Se monitorea el consumo de insumos operativos, de limpieza y alimenticios.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
Se monitorea el consumo de insumos operativos (administrativos) y de limpieza. No así, los insumos alimenticios.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input checked="" type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor verificar la existencia de los registros, preferiblemente de los últimos seis meses, que utiliza la empresa para controlar su desempeño en cuanto al consumo de insumos operativos (en este caso relativos a papelería y útiles de oficina utilizados para las operaciones administrativas) y de limpieza. Asegure que los registros de consumo, efectivamente carezcan de datos relacionados a los insumos alimenticios. Si no es así, esta opción de respuesta no es la apropiada.	
De no existir registros, favor realizar entrevistas entre el personal de la empresa para corroborar que efectivamente se realiza monitoreo del consumo de los insumos operativos y de limpieza. Asimismo, favor describir el método que la empresa emplea para monitorear su consumo de estos insumos.	
Finalmente, favor indicar las razones expresadas por el enlace de la empresa, por las cuales no se contempla en sus monitoreos y/o registros, el consumo de insumos alimenticios.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Hay un control de insumos alimenticios, mas no se lleva control de insumos operativos y de limpieza ya que no hay un encargado de realizar esta tareas. La razón que nos dio el vocero de la empresa fue que no tiene suficiente personal para realizar todas estas tareas.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Calidad**

**Criterio No. 30404**

Se adoptan las medidas necesarias para garantizar la calidad de sus productos y servicios.

**Indicador 16**

El registro para el monitoreo del consumo de insumos contempla un nivel mínimo de existencias y prevé picos de consumo.

Opciones de Desempeño	Nivel de Desempeño
El registro para el monitoreo del consumo de insumos no contempla un nivel mínimo de existencias ni prevé picos de consumo.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Por favor indique las razones que el enlace de la empresa expresó, por las cuales el registro para el monitoreo del consumo de insumos no contempla un nivel mínimo de existencias ni prevé picos de consumo.

Recuerde que las descripciones que se le solicitan deben anotarse en forma breve y clara en la sección creada para este efecto en la presente herramienta de verificación.

Asimismo, si durante las entrevistas, recorridos, observaciones, etc. ha detectado alguna fortaleza o debilidad que pueda ayudar a la empresa de alguna forma o considera que debe atender con prontitud, siempre en relación a este tema, puede indicarlo de considerarlo pertinente, en el espacio destinado en esta herramienta para los comentarios del verificador.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Se lo hace en base a la experiencia del personal, no hay ningún tipo de estudio o verificación, es muy importante introducir un monitoreo de consumo de recursos, esto con el fin de ahorrar recursos valiosos tanto económicos como naturales.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Calidad**

**Criterio No. 30404**

Se adoptan las medidas necesarias para garantizar la calidad de sus productos y servicios.

**Indicador 17**

Existe un responsable de la adquisición de productos, que está capacitado con relación a criterios sanitarios y ambientales.

Opciones de Desempeño	Nivel de Desempeño
No existe un responsable de la adquisición de productos, que esté capacitado con relación a criterios sanitarios ni ambientales.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones por las que esta persona no ha sido capacitada en relación a criterios sanitarios y ambientales para la adquisición de productos. Recuerde que estas razones debe expresarlas el enlace de la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

El gerente o presidente son los encargados de abastecer de productos al Lodge pero ninguno de los dos esta capacitado de manera correcta en relaciona criterios sanitarios o ambientales.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Calidad**

**Criterio No. 30404**

Se adoptan las medidas necesarias para garantizar la calidad de sus productos y servicios.

**Indicador 18**

Los menues pueden atender restricciones alimentarias específicas y se pregunta al cliente por las mismas (Ej. comida vegetariana, personas con enfermedades, etc.).

Opciones de Desempeño	Nivel de Desempeño
Los menues pueden atender restricciones alimentarias específicas mas no se pregunta al cliente por las mismas.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input checked="" type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

El presente indicador tiene la intención de verificar que la empresa ofrece opciones para personas con requerimientos alimenticios especiales inherentes a su salud, dietas, costumbres, comportamientos, nacionalidad, creencias, etc.

Favor verifique que los menues efectivamente ofrecen opciones especiales.

Asegúrese de haber realizado entrevistas entre el personal para corroborar que no se pregunta al cliente sobre sus necesidades alimenticias especiales.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

En el menú no constan alternativas para vegetarianos o personas con enfermedades específicas, nos informaron que de ser el caso se tratara de ayudar al cliente en todo tipo de necesidad alimenticia que este tenga.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Comunicación y Mercadeo**

**Criterio No. 30501**

Se brinda información clara, completa y veraz sobre las condiciones de los productos y servicios que se ofrecen.

**Indicador 1**

Al cliente se le informa de manera clara y completa sobre los servicios y productos que se ofrecen

Opciones de Desempeño	Nivel de Desempeño
La información de los servicios que se ofrecen no es lo suficientemente clara y/o completa.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input checked="" type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Indique la evidencia que le hizo concluir que la publicidad que la empresa posee para informar sobre los servicios y productos que posee, no es suficientemente clara y/o completa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

El Lodge se promociona como un sitio para alojamiento, restaurante y avistamiento de aves, sin embargo no hace énfasis en sus otros atractivos como ríos, cascada, área de picnic y área de camping, se podría sacar un mayor provecho de estos atractivos si se los promociona de manera correcta.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Comunicación y Mercadeo**

<b>Criterio No. 30501</b>	
Se brinda información clara, completa y veraz sobre las condiciones de los productos y servicios que se ofrecen.	
<b>Indicador 2</b>	
La información sobre los servicios consta en una página Web y/o en material promocional, en al menos en dos idiomas.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
La información sobre los servicios consta en una página Web y / o en material promocional, en al menos dos idiomas.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Para validar la presente opción de respuesta, se utilizarán los materiales informativos y/o promocionales, que ya haya anexado al presente informe. Favor cuidar haberlos anexado ya.  Por favor asegúrese que el contenido de los materiales informativos y/o promocionales anexados al presente informe, este escrito en al menos español y otro idioma definido por la empresa.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Su principal canal de información su pagina Web, esta en varios idiomas, además lo propietarios son bilingües.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Comunicación y Mercadeo**

<b>Criterio No. 30501</b>	
Se brinda información clara, completa y veraz sobre las condiciones de los productos y servicios que se ofrecen.	
<b>Indicador 3</b>	
En la promoción de los tours o servicios se integran los atractivos ecológicos y culturales de la región.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
En la promoción de los tours o servicios se integran solamente los atractivos ecológicos de la región. No así, los culturales.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input checked="" type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor verificar que en los diferentes materiales publicitarios se integren los atractivos ecológicos de la región.  Recuerde indicar las razones por las que no se ha incluido información sobre atractivos culturales. Esta información deberá expresarla el enlace de la empresa.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Siempre recomiendan una visita al Centro de Mindo, además de actividades diversas que no las pueden realizar en el Lodge como Tubing , Canopi, paseos a caballo, etc., pero estas actividades no están incluidas en los servicios que se les cobra a los clientes.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Comunicación y Mercadeo**

**Criterio No. 30501**

Se brinda información clara, completa y veraz sobre las condiciones de los productos y servicios que se ofrecen.

**Indicador 4**

La descripción del Menú en las cartas está escrito como mínimo en dos idiomas. (Español y otro idioma que decida la empresa).

**Opciones de Desempeño**

La descripción del Menú en las cartas esta escrito en dos idiomas.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Considere que para que la presente opción de respuesta sea correcta, las descripciones sobre platillos contenidas en el menú o menús deberán estar disponibles en español y cualquier otro idioma que defina la empresa.

Favor asegúrese de que el o los menús de la empresa efectivamente están escritos en dos idiomas como mínimo.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

La carta esta en idioma español y también en ingles.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Comunicación y Mercadeo**

**Criterio No. 30502**

El material promocional es veraz y no ofrece más de lo que el cliente razonablemente puede esperar.

**Indicador 1**

La información contenida en su material promocional y pagina web es estrictamente veraz.

**Opciones de Desempeño**

La información contenida en su material promocional y pagina web es estrictamente veraz.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor verificar si la información existente tanto en el material promocional como en la página web coinciden con la realidad que usted ha conocido, durante diferentes recorridos y entrevistas.

Si la información en uno de estos medios no fuera verídica, la presente opción de respuesta no es la apropiada.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Si, todo lo que ofertan en su pagina de internet lo poseen sus instalaciones y también sus servicios.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Comunicación y Mercadeo**

**Criterio No. 30503**

Se brinda al cliente información sobre la historia, la cultura y el ambiente natural del sitio.

**Indicador 1**

Se tiene información sobre los atractivos de la zona sin crear falsas expectativas sobre especies poco comunes o difíciles de observar.

**Opciones de Desempeño**

Se tiene información sobre los atractivos de la zona sin crear falsas expectativas sobre especies poco comunes o difíciles de observar.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor verificar que la información existente sobre los atractivos de la zona no crea falsas expectativas sobre especies poco comunes o difíciles de observar.  
Para cerciorarse sobre cuáles especies son predominantes en el área, favor realizar entrevistas entre el personal para luego contrastar la información obtenida con la información existente en la empresa sobre los atractivos de la zona.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

En briefings y guianza se da información de especies vegetales y animales, la especialidad del sitio es la guianza y avistamiento de aves, estas guanzas incluyen reconocimiento de perfil y sonidos para aves específicas y difíciles de detectar en otras zonas.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Comunicación y Mercadeo**

**Criterio No. 30503**

Se brinda al cliente información sobre la historia, la cultura y el ambiente natural del sitio.

**Indicador 2**

Se brinda al cliente información histórica, cultural y ecológica sobre la región, en al menos dos idiomas.

**Opciones de Desempeño**

Solamente se brinda al cliente información ecológica sobre la región, en al menos dos idiomas. No se brinda información histórica y cultural.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar cuáles son los mecanismos que la empresa emplea para brindar información sobre la ecología de la región. Realice entrevistas con el personal para corroborar que estas acciones de información son una práctica formal y constante.

Recuerde indicar las razones por las que no se brinda información sobre la histórica y cultural de la región. Estas razones deberá expresarlas el enlace de la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Durante las guanzas se les da información ecológica sobre la región, tipo de plantas y especies, tipo de aves, costumbres y habitad de las mismas en ingles o español según preferencia del visitante, pero no poseen conocimiento amplio de información histórica y cultural de la zona, la razón es que no tiene datos información detallada.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Capacitación al Personal**

**Criterio No. 30601**  
Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre los aspectos ambientales relacionados con las actividades de la empresa.

**Indicador 1**

Tiene un programa de capacitación dirigido al personal sobre los temas ambientales prioritarios para la empresa.

Opciones de Desempeño	Nivel de Desempeño
No tiene un programa de capacitación dirigido al personal sobre los temas ambientales prioritarios para la empresa.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones por las que la empresa no cuenta con un programa de capacitación sobre temas ambientales. Estas razones deberá expresarlas el enlace de la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No poseen tal programa de capacitación regular, nos comentaron que han realizado talleres ambientales de manera esporádica, pero que no hacen periódicamente debido a que no tiene suficiente presupuesto para este tipo de actividades.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Capacitación al Personal**

**Criterio No. 30601**  
Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre los aspectos ambientales relacionados con las actividades de la empresa.

**Indicador 2**

La empresa evalúa los resultados de su programa de capacitación en emergencias, por ejemplo realizando simulacros.

Opciones de Desempeño	Nivel de Desempeño
No cuenta con un programa de capacitación en emergencias.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones por las que no se cuenta con un programa de capacitación en emergencias. Recuerde que estas razones debe indicarlás el enlace de la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No poseen tal programa de capacitación o de simulacros ante emergencias, la razón porque no lo hacen nos dijo el representante es que no han tenido emergencias hasta la fecha.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Capacitación al Personal**

**Criterio No. 30601**  
Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre los aspectos ambientales relacionados con las actividades de la empresa.

**Indicador 3**

La empresa capacita a su personal sobre leyes, reglamentos y normas vigentes.

Opciones de Desempeño	Nivel de Desempeño
La empresa no capacita a su personal sobre leyes, reglamentos y normas vigentes.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones expresadas por el enlace de la empresa por las cuales no se capacita al personal sobre estos temas. Las razones deberá expresarias el enlace de la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No lo han hecho, aducen que es porque no hay un claro marco legal de reglamentos o normas vigentes.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Capacitación al Personal**

**Criterio No. 30601**  
Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre los aspectos ambientales relacionados con las actividades de la empresa.

**Indicador 4**

Existe un plan de capacitación sobre principios de sostenibilidad dirigido al personal.

Opciones de Desempeño	Nivel de Desempeño
No existe un plan de capacitación sobre principios de sostenibilidad dirigido al personal.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones por las que no se cuenta con un plan de capacitaciones de este tipo. Estas razones deberá expresarias el enlace de la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

El Lodge no posee planes para capacita a sus empleados en temas de sostenibilidad, la razón es que a habido falta de interés por pasrte de los propietarios y desconocimiento sobre este tipo temas.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Capacitación al Personal**

**Criterio No. 30602**  
Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre los aspectos socioculturales relacionados con las actividades de la empresa.

**Indicador 1**

La empresa tiene un programa de capacitación dirigido al personal sobre los temas socioculturales prioritarios para la región.

Opciones de Desempeño	Nivel de Desempeño
No tiene un programa de capacitación dirigido al personal sobre los temas socioculturales prioritarios para la región.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones por las que la empresa no cuenta con un programa de capacitación sobre temas socioculturales prioritarios para la región. Estas razones deberá expresarlas en el enlace de la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Nos expresaron que en la zona no hay ningún tipo de acuerdo entre la comunidad para tratar este tipo de temas.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Capacitación al Personal**

**Criterio No. 30603**  
Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre el sistema de calidad de la empresa, así como sobre aspectos operativos.

**Indicador 1**

La empresa ha capacitado a su personal para brindar información a los visitantes sobre la localidad y sus diferentes atractivos.

Opciones de Desempeño	Nivel de Desempeño
La empresa no ha capacitado a su personal para brindar información a los visitantes sobre la localidad y sus diferentes atractivos.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir breve y claramente, las razones expresadas por el enlace de la empresa, por las cuales no se ha capacitado al personal para que brindar información sobre la localidad y sus diferentes atractivos.

Considere haber indagado también sobre el desarrollo de las habilidades necesarias par transmitir esta información, no solamente en la adquisición del conocimiento sobre estos temas.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Pese a que los empleados conocen bien los atractivos de la zona, no se a echo ningún tipo de capacitación o curso para que informen de manera eficiente a los turistas.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Capacitación al Personal**

**Criterio No. 30603**  
Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre el sistema de calidad de la empresa, así como sobre aspectos operativos.

**Indicador 2**

Cuenta con evidencia de la capacitación técnica realizada para mejorar el desempeño de las competencias laborales.

Opciones de Desempeño	Nivel de Desempeño
No cuenta con evidencia de que se brinde capacitación técnica al Recurso Humano.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir las razones por las cuales la empresa no ha implementado acciones para la capacitación de su recurso humano.

Recuerde que las descripciones que se le solicitan deben anotarse en forma breve y clara en la sección, creada para este efecto, en la presente herramienta de verificación.

Si durante las entrevistas, recorridos, observaciones, etc. ha detectado alguna fortaleza o debilidad que pueda ayudar a la empresa de alguna forma o considera que debe atender con prontitud, siempre en relación a este tema, puede indicarlo de considerarlo pertinente, en el espacio destinado en esta herramienta para los comentarios del verificador.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Los empleados están muy limitados a cumplir sus funciones y no se los capacita en temas que pueden ser de interés de para ellos o para la empresa.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Capacitación al Personal**

**Criterio No. 30604**  
Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre atención de emergencias.

**Indicador 1**

El personal está capacitado sobre las políticas de seguridad y de cómo proceder en emergencias.

Opciones de Desempeño	Nivel de Desempeño
El personal está capacitado solamente sobre cómo proceder en emergencias.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input checked="" type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor verifique la existencia de certificados, actas o constancias de que el personal ha sido instruido sobre cómo proceder en emergencias.

Indique las razones expresadas por el enlace de la empresa por las cuales solamente se ha capacitado al personal sobre este tema, dejando sin atención capacitarles sobre las políticas de seguridad.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Eventualmente se recibe cursos de manejo de emergencias.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Diseño y Construcción**

<b>Criterio No. 30701</b>	
Diseño constructivo respetuoso del paisaje y de escala apropiada.	
<b>Indicador 1</b>	
El diseño constructivo de las instalaciones es respetuoso con el paisaje y el patrimonio cultural y es de escala apropiada.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
El diseño constructivo de las instalaciones es respetuoso con el paisaje y el patrimonio cultural y es de escala apropiada.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor indicar cuáles fueron las razones que le hicieron concluir que el diseño constructivo de las instalaciones es respetuoso con el paisaje y el patrimonio cultural y es de escala apropiada.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Usan materiales de construcción propios de la zona, no ocupan un espacio exagerado ni dañan el patrimonio cultural o natural del sitio.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Diseño y Construcción**

<b>Criterio No. 30701</b>	
Diseño constructivo respetuoso del paisaje y de escala apropiada.	
<b>Indicador 2</b>	
Las construcciones no implican deforestación y/o eliminación de la cobertura vegetal que pueda causar erosión e inundación.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
Las construcciones no implican deforestación y/o eliminación de la cobertura vegetal.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor realizar una inspección ocular completa de las construcciones de la empresa para verificar que estas no implican deforestación y/o eliminación de la cobertura vegetal.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Cumple ya que la gran mayoría de los materiales se los saca del mismo terreno y no afectan de manera significativa ya que no ocupan grandes extensiones de terreno o recursos de la zona.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Diseño y Construcción**

<b>Criterio No. 30701</b>	
Diseño constructivo respetuoso del paisaje y de escala apropiada.	
<b>Indicador 3</b>	
Las construcciones no implican desvío o perturbación de cursos de agua y humedales.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
Las construcciones no implican desvío o perturbación de cursos de agua y humedales.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor realizar una inspección ocular completa de las construcciones de la empresa para verificar que estas no implican desvío o perturbación de cursos de agua y humedales.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
No hay ningún tipo de construcción que afecte ríos o cuerpos de agua en la zona de estudio.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Diseño y Construcción**

<b>Criterio No. 30701</b>	
Diseño constructivo respetuoso del paisaje y de escala apropiada.	
<b>Indicador 4</b>	
El derecho sobre las tierras utilizadas se ha adquirido legalmente y de acuerdo con las normas de la comunidad local.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
El derecho sobre las tierras utilizadas se ha adquirido legalmente y de acuerdo con las normas de la comunidad local.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor verificar que las tierras donde se ubican las operaciones de la empresa estén registradas a nombre de esta.	
Asimismo, favor indicar qué otra evidencia le hizo concluir que el derecho sobre las tierras utilizadas se ha adquirido legalmente y de acuerdo con las normas de la comunidad local. Recuerde entrevistar al enlace de la empresa para respaldar la evidencia que encontró.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Si, el terreno es de la familia y fue comprado a un antiguo propietario bajo todas las normas y permisos que estipula la ley.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Diseño y Construcción**

<b>Criterio No. 30701</b>	
Diseño constructivo respetuoso del paisaje y de escala apropiada.	
<b>Indicador 5</b>	
El diseño y construcción considera las variaciones estacionales (época de lluvia, ángulo solar, etc.) y la eventualidad de desastres naturales (derrumbes, inundaciones, etc.).	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
El diseño y construcción solamente considera las variaciones estacionales (época de lluvia, ángulo solar, etc.).	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input checked="" type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor describir cuáles son las características específicas con que cuenta el diseño y construcción de la empresa que consideran las variaciones estacionales.  Asegúrese de detallar la evidencia que le hizo concluir que las instalaciones no consideran la eventualidad de desastres naturales y las razones expresadas por el enlace de la empresa por las cuales se presenta esta situación.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
El diseño solo esta echo en base a variaciones estacionales, especialmente basado en un clima lluvioso, esto por las características de la zona, pero no se tomo en cuenta posibles desastres naturales en la zona.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Diseño y Construcción**

<b>Criterio No. 30701</b>	
Diseño constructivo respetuoso del paisaje y de escala apropiada.	
<b>Indicador 6</b>	
Incorpora en su decoración y arquitectura elementos típicos de las culturas indígenas y locales de la región en donde se ubican sus operaciones.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
En su decoración y arquitectura, predominan elementos típicos ajenos a la región en donde se ubican sus operaciones.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input checked="" type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor anotar, en forma breve y clara, la razón por la que en la empresa predomina, en su decoración y arquitectura, elementos típicos ajenos a la región en donde se ubican sus operaciones.  Recuerde que las razones de esta omisión deberá expresárselas el enlace de la empresa únicamente.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Su decoración si tiene elementos típicos del área de Mindo además se hace una especial referencia a lo natural, sin embargo también se encuentra mucha decoración y propaganda típica de la ciudad.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Diseño y Construcción**

**Criterio No. 30702**

Cuando sea aplicable deben existir facilidades para las personas con necesidades especiales.

**Indicador 1**

Las instalaciones de la Empresa han sido diseñadas o adecuadas con facilidades para personas con necesidades especiales.

Opciones de Desempeño	Nivel de Desempeño
Las instalaciones no poseen facilidades adecuadas para personas con necesidades especiales.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir las razones expresadas por el enlace de la empresa, por las cuales no se ha adecuado las instalaciones para que estas puedan ser utilizadas por personas con necesidades especiales.

Asimismo, favor describa las áreas en las que considera que la empresa podría adecuar sus instalaciones para ser utilizadas con facilidad por personas con necesidades especiales.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No hay ningún tipo de facilidad para personas con capacidades especiales, los propietarios saben que se debe hacer cambios por lo menos en una habitación para recibir a huéspedes con capacidades especiales, en lo referente a los senderos no están preparados para una inversión tan amplia.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Diseño y Construcción**

**Criterio No. 30705**

Uso de técnicas y materiales constructivos amigables con el ambiente.

**Indicador 1**

Las técnicas y materiales utilizados para la construcción, son amigables con el ambiente.

Opciones de Desempeño	Nivel de Desempeño
Las técnicas y materiales utilizados para la construcción, son amigables con el ambiente.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir cuáles fueron las técnicas y materiales utilizados para la construcción.

Asimismo detalle las razones que le hicieron concluir, como verificador, que estos elementos son amigables con el ambiente.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Si la gran mayoría de elementos que se han usado para la construcción proviene de la naturaleza y son amigables para con el medio donde se encuentran.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Salubridad y Seguridad**

**Criterio No. 30801**

Se brindan las condiciones de salubridad y seguridad necesarias para empleados, huéspedes y vecinos.

**Indicador 1**

En caso de existir alguna plaga las medidas tomadas son de carácter biológico o ambientalmente amigables.

**Opciones de Desempeño**

Las medidas tomadas para el control de plagas no son de carácter biológico o ambientalmente amigable, siendo esto factible.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir breve y claramente, las razones expresadas por el enlace de la empresa, por las cuales las medidas tomadas para el control de plagas existentes no son de carácter biológico o ambientalmente amigable, siendo esto factible.

Estas descripciones deben anotarse en la sección correspondiente en la presente herramienta de verificación.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Cuando han tenido casos donde hay plagas se han visto forzados a usar químicos o fungicidas que afectan el medio ambiente donde son aplicados los mismos, usan este tipo de plaguicidas o fungicidas porque son los que se consiguen en el sector.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Salubridad y Seguridad**

**Criterio No. 30801**

Se brindan las condiciones de salubridad y seguridad necesarias para empleados, huéspedes y vecinos.

**Indicador 2**

Todo desecho de aceite, disolvente y material peligroso e inflamable es almacenado en recipientes adecuados al tipo de combustible y de acuerdo con las recomendaciones del fabricante.

**Opciones de Desempeño**

Todo desecho peligroso e inflamable es almacenado en recipientes adecuados al tipo de combustible y de acuerdo con las recomendaciones del fabricante.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor verificar que todo desecho de aceite, disolvente y material peligroso e inflamable es almacenado en recipientes adecuados al tipo de combustible y de acuerdo con las recomendaciones del fabricante.

De dar el adecuado almacenamiento solamente a parte de estos tipos de sustancias, la presente opción de respuesta no será la apropiada.

Finalmente, favor realizar entrevistas entre el personal para corroborar que el almacenamiento adecuado de estas sustancias es una práctica formal en la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Si se da un correcto almacenaje de este tipo de materiales en una bodega especial y con recipientes seguros y bien sellados.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Salubridad y Seguridad**

**Criterio No. 30801**

Se brindan las condiciones de salubridad y seguridad necesarias para empleados, huéspedes y vecinos.

**Indicador 3**

Cuenta con un Botiquín de Primeros Auxilios que contiene los insumos necesarios, en cantidad y tipo, para la atención de emergencias.

**Opciones de Desempeño**

El Botiquín con que cuenta, no contiene los insumos necesarios para la atención de emergencias.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor detallar:

- a) La ubicación del botiquín
- b) El tipo de medicamentos y herramientas que contiene

Asimismo, indicar las razones en que se basa el equipo verificador para concluir que los medicamentos contenidos en el o los botiquines no son los adecuados para la atención de emergencias.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

El botiquín consta de pocas medicinas, se lo usa mas para malestares leves de estomago, gripe o fiebre además de picaduras o cortaduras, esta ubicado en la recepción, un sitio que no es visible para todos los visitantes.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Salubridad y Seguridad**

**Criterio No. 30801**

Se brindan las condiciones de salubridad y seguridad necesarias para empleados, huéspedes y vecinos.

**Indicador 4**

La empresa cuenta con extintores de fuego de fácil acceso y en lugares de alto riesgo.

**Opciones de Desempeño**

La empresa cuenta con extintores de fuego en lugares de alto riesgo, aunque no es fácil el acceso.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor verificar que los extintores estén ubicados en áreas de alto riesgo y detallar brevemente cuántos extintores son y en qué áreas están ubicados.

Recuerde detallar las razones que le hicieron concluir a usted, como verificador, que las áreas donde se encuentran ubicados son lugares de alto riesgo.

Asegúrese de indagar con el enlace de la empresa, las razones por las que los extintores han sido colocados de tal forma que se dificulta su accesibilidad.

Como complemento, verifique si la carga de estos extintores es la adecuada. Para esto, los indicadores de presión de cada extintor deberían apuntar la señal de carga máxima. Verificar también la última fecha en que fueron revisados y recargados. Favor indicar estos hallazgos.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Solo cuentan con dos extinguidores el uno en la cocina y el otro en el área de recepción, en caso de una emergencia en las habitaciones los huéspedes no tienen un extintor cerca a ellos.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Salubridad y Seguridad**

**Criterio No. 30801**

Se brindan las condiciones de salubridad y seguridad necesarias para empleados, huéspedes y vecinos.

**Indicador 5**

Las rutas de evacuación están señaladas de manera escrita y gráfica en todas las instalaciones.

**Opciones de Desempeño**

Las rutas de evacuación no están señaladas de ninguna forma.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir breve y claramente, las razones expresadas por el enlace de la empresa, por las cuales las rutas de evacuación no están señaladas de ninguna forma para poder identificar las mismas en casos de emergencia.

Estas descripciones deben anotarse en la sección correspondiente en la presente herramienta de verificación.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No hay rutas de evacuación en caso de emergencias y en muchas ocasiones solo hay una entrada y no hay una debida señalización.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Salubridad y Seguridad**

**Criterio No. 30801**

Se brindan las condiciones de salubridad y seguridad necesarias para empleados, huéspedes y vecinos.

**Indicador 6**

Las salidas de emergencia se encuentran libres de obstáculos y debidamente señalizadas considerando que también sean visibles durante las noches.

**Opciones de Desempeño**

Las salidas de emergencia no se encuentran señalizadas de ninguna forma, aunque están libres de obstáculos.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir las razones por las cuales la empresa no ha señalado las posibles salidas de emergencia.

Asimismo, favor realizar entrevistas entre el personal para corroborar que estas salidas se encuentran libres de obstáculos siempre y no solamente durante la realización de esta verificación.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No se consta con una debida señalización ni visualización de las salidas de emergencia.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Salubridad y Seguridad**

**Criterio No. 30801**

Se brindan las condiciones de salubridad y seguridad necesarias para empleados, huéspedes y vecinos.

**Indicador 7**

La cocina cumple con las normas de seguridad y de manipulación de alimentos y combustibles.

**Opciones de Desempeño**

La cocina cumple solamente con normas de manipulación de alimentos y combustibles.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor verificar la existencia de documentación relativa a las normas de manipulación de alimentos y combustibles con que cuenta la empresa y realizar entrevistas entre el personal de cocina para corroborar que estas normas son implementadas.

Asimismo, favor indicar las razones expresadas por el enlace de la empresa, por las cuales no se cumple con normas de seguridad.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

La cocina posee un extintor, pero no hay señalización para una emergencia ni indicaciones de que hacer en caso de situaciones de peligro, si tiene todo lo necesario para manipulación de alimentos y combustibles.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Salubridad y Seguridad**

**Criterio No. 30801**

Se brindan las condiciones de salubridad y seguridad necesarias para empleados, huéspedes y vecinos.

**Indicador 8**

Posee algún medio de comunicación adecuado para responder ante emergencias.

**Opciones de Desempeño**

Posee algún medio de comunicación adecuado para responder ante emergencias.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar cuáles son los medios de comunicación que utiliza la empresa o que tiene disponibles para responder ante posibles emergencias.

Considerando que no todos los medios de comunicación funcionan durante cierto tipo de emergencias, identifique si la empresa ha definido mecanismos o procedimientos para atender este requerimiento en caso llegase a ser necesario.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Posee teléfonos local y celulares de dos operadoras nacionales.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Salubridad y Seguridad**

**Criterio No. 30801**

Se brindan las condiciones de salubridad y seguridad necesarias para empleados, huéspedes y vecinos.

**Indicador 9**

Cuenta con evidencia de capacitación sobre primeros auxilios médicos.

**Opciones de Desempeño**

No cuenta con evidencia de capacitación sobre primeros auxilios.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir las razones por las cuales la empresa no ha brindado capacitación sobre Primeros Auxilios a su personal.

Recuerde que las descripciones que se le solicitan deben anotarse en forma breve y clara en la sección, creada para este efecto, en la presente herramienta de verificación.

Si durante las entrevistas, recorridos, observaciones, etc. ha detectado alguna fortaleza o debilidad que pueda ayudar a la empresa de alguna forma o considera que debe atender con prontitud, siempre en relación a este tema, puede indicarlo de considerarlo pertinente, en el espacio destinado en esta herramienta para los comentarios del verificador.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Los propietarios y empleados nos comentaron que han realizado os cursos de emergencias y primeros auxilios pero no poseen ninguna certificación que avale que pueden ayudar a un compañero o un visitante en caso de emergencia medica.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Salubridad y Seguridad**

**Criterio No. 30801**

Se brindan las condiciones de salubridad y seguridad necesarias para empleados, huéspedes y vecinos.

**Indicador 10**

Las bodegas de almacenamiento tienen condiciones adecuadas (impermeables, ventiladas, inventarios).

**Opciones de Desempeño**

Las bodegas de almacenamiento solamente tienen condiciones adecuadas de impermeabilidad. No se cuenta con inventarios escritos de los productos.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor asegúrese de que las bodegas de almacenamiento tienen condiciones adecuadas de impermeabilidad.

Las condiciones de impermeabilidad serán aquellas que no permitan la acumulación o penetración de agua u otros líquidos a las paredes, suelos y techos.

Favor indicar las razones por las que las áreas de almacenamiento no cuentan con la ventilación adecuada y por las cuales no se cuenta con inventarios escritos de los productos. Estas razones deberá expresarlas el enlace de la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Las bodegas estan correctamente construidas, impermeabilizadas y climatizadas según requerimiento, pero no constan con un sistema de inventarios.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Salubridad y Seguridad**

**Criterio No. 30801**

Se brindan las condiciones de salubridad y seguridad necesarias para empleados, huéspedes y vecinos.

**Indicador 11**

Existe un manual con las políticas de seguridad y prevención de accidentes.

**Opciones de Desempeño**

No existe un manual con políticas de seguridad ni de prevención de accidentes.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones expresadas por el enlace de la empresa por las cuales no se cuenta con un manual con políticas de seguridad ni de prevención de accidentes.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Solo cuentan con un manual de operaciones interno que todavía esta por implementarse, en el mismo no constan políticas completas de seguridad y prevención de accidentes.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Salubridad y Seguridad**

**Criterio No. 30801**

Se brindan las condiciones de salubridad y seguridad necesarias para empleados, huéspedes y vecinos.

**Indicador 12**

Toda el agua y hielo utilizada en la preparación de alimentos y bebidas debe ser purificada o debidamente clorada.

**Opciones de Desempeño**

Toda el agua y hielo utilizada en la preparación de alimentos y bebidas es purificada o clorada.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor verificar la existencia de distintos métodos de purificación de agua. Ejemplos de estos pueden ser filtros de agua, dispositivos de ósmosis inversa, destiladoras al vapor.

De utilizar la cloración, favor indicar las proporciones agua/cloro utilizadas en la empresa.

Asegúrese de realizar encuestas entre el personal para corroborar que el agua realmente se purifica o clora.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Para preparación de alimentos usan agua de botellón que consta con debidos permisos de operación, además siempre la hierven antes de ser consumida por empleados o visitantes, el hielo se lo hace con este mismo tipo de agua.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Salubridad y Seguridad**

**Criterio No. 30802**

Se adoptan todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los clientes, durante la realización de actividades turísticas y recreativas.

**Indicador 1**

La empresa apoya programas externos de seguridad turística en colaboración con la comunidad, gobiernos o empresas.

**Opciones de Desempeño**

La empresa no apoya programas externos de seguridad turística en colaboración con la comunidad, gobiernos o empresas.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones expresadas por el enlace de la empresa, por las cuales no se apoya programas externos de seguridad turística en colaboración con la comunidad, gobiernos o empresas.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

El presidente de la empresa nos indico que han tenido reuniones con personas de la comunidad que trabajan en ámbito turístico, pero hasta la fecha no se ha aprobado algún tipo de programa para mejorar la seguridad de los turistas.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Salubridad y Seguridad**

**Criterio No. 30802**

Se adoptan todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los clientes, durante la realización de actividades turísticas y recreativas.

**Indicador 2**

Los vehículos y / o lanchas demuestran estar en buenas condiciones a través de la boleta de revisiones periódicas.

**Opciones de Desempeño**

No cuenta con boleta de revisiones para vehículos y/o lanchas.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones por las que la empres no cuenta con boletas de revisiones para vehículos y/o lanchas. Estas razones deberá expresarlas el enlace de la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

El vehículo que e usa para trasportar a los visitantes no se encuentra en las mejores condiciones estéticas, falta pintura y presentación, además no se lleva una boleta de control.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Salubridad y Seguridad**

**Criterio No. 30802**

Se adoptan todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los clientes, durante la realización de actividades turísticas y recreativas.

**Indicador 3**

Los animales de carga que se usan cuentan con buena salud, buen equipo y los seguros correspondientes.

**Opciones de Desempeño**

No es un Indicador Aplicable.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor anotar, en forma breve y clara, las circunstancias por las cuales ha determinado que el presente indicador no es aplicable para ser utilizado en la evaluación de la Empresa donde realiza la verificación. Para esto utilice la sección creada para este efecto en la presente herramienta de verificación.

Recuerde que la no existencia de documentos por escrito o prácticas operativas, no necesariamente es razón justificante para considerar como no aplicable un indicador.

Las causas de no aplicabilidad se fundamentan en base a la imposibilidad material de realizar una acción o de contar con un cierto equipo debido a la naturaleza propia de la Empresa que se evalúa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No poseen animales de carga.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Salubridad y Seguridad**

**Criterio No. 30803**

Se cuenta con un plan de contingencia para emergencias ambientales.

**Indicador 1**

Tiene identificados los factores de riesgo naturales y accidentales más probables a los que está expuesta su operación.

**Opciones de Desempeño**

No tiene identificados factores de riesgo ni accidentales ni naturales.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones por las cuales la empresa no cuenta con un estudio de factores de riesgo, tanto naturales como accidentales, que podrían afectarle.

Recuerde que las descripciones que se le solicitan deben anotarse en forma breve y clara en la sección creada para este efecto en la presente herramienta de verificación.

Si durante las entrevistas, recorridos, observaciones, etc. ha detectado alguna fortaleza o debilidad que pueda ayudar a la empresa de alguna forma o considera que debe atender con prontitud, siempre en relación a este tema, puede indicarlo de considerarlo pertinente, en el espacio destinado en esta herramienta para los comentarios del verificador.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No tienen ningún tipo estudio sobre este tema, el representante nos notifico que hasta la fecha no se a presentado accidentes o riesgos naturales durante su operación turística, en las visitas se pudo apreciar que podría existir riesgo de deslave en el área de construcción del Lodge.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Salubridad y Seguridad**

**Criterio No. 30803**

Se cuenta con un plan de contingencia para emergencias ambientales.

**Indicador 2**

El estudio de riesgos y los planes de atención de emergencias se actualizan periódicamente.

**Opciones de Desempeño**

No tiene identificados factores de riesgo ni accidentales ni naturales.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

N/A

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No hay un estudio de riesgos para identificar posibles emergencias ambientales, se debería hacer un estudio de riesgos donde se realiza la operación turística.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Salubridad y Seguridad**

**Criterio No. 30804**

Se cuenta con un plan de contingencia para emergencias contra la salud y seguridad.

**Indicador 1**

Cuenta con planes de atención de emergencias y contingencias para cada una de las situaciones de riesgo identificadas.

**Opciones de Desempeño**

No cuenta con planes de atención de emergencias y contingencias para ninguna de las situaciones de riesgo identificadas.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones por las cuales la empresa no posee planes de emergencia y contingencia que le permita atender situaciones de riesgo.

Recuerde que las descripciones que se le solicitan deben anotarse en forma breve y clara en la sección creada para este efecto en la presente herramienta de verificación.

Si durante las entrevistas, recorridos, observaciones, etc. ha detectado alguna fortaleza o debilidad que pueda ayudar a la empresa de alguna forma o considera que debe atender con prontitud, siempre en relación a este tema, puede indicarlo de considerarlo pertinente, en el espacio destinado en esta herramienta para los comentarios del verificador.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No hay un estudio de riesgos, la razón que nos dieron los propietarios es que no se ha presentado ninguna situación de riesgo hasta la fecha.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Salubridad y Seguridad**

**Criterio No. 30805**

Se brinda información a los visitantes respecto a las medidas de seguridad que debe adoptar durante su estadia en el sitio.

**Indicador 1**

Exhibe en sus instalaciones operativas y medios de transporte las indicaciones de seguridad preventiva que se deben adoptar en caso de emergencia. Las mismas deben presentarse en forma escrita o gráfica, según sea aplicable.

**Opciones de Desempeño**

No exhibe en sus instalaciones operativas y medios de transporte las indicaciones de seguridad preventiva que se deben adoptar en caso de emergencia.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir en forma breve y clara las razones por las cuales las indicaciones de seguridad preventiva no se exhiben en ninguna forma en sus instalaciones operativas y medios de transporte. Recuerde que la omisión del presente indicador debe ser facilitada únicamente por el enlace de la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Las indicaciones las da el guía de manera verbal, no hay ninguna indicacion escrita o grafica en caso de emergencia.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Salubridad y Seguridad**

**Criterio No. 30807**

Se cuenta con pólizas de seguro y otros instrumentos para proteger a clientes y empleados.

**Indicador 1**

Cuenta con los seguros necesarios para cubrir los riesgos a que pudiesen verse expuestos clientes, personal, vehículos y la planta física.

**Opciones de Desempeño**

Cuenta con los seguros necesarios para cubrir solamente a clientes y personal. No así a vehículos y planta física.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones por las cuales la empresa solamente posee seguros para la cobertura de clientes y personal, dejando sin atención a los vehículos y planta física.

Recuerde verificar la existencia de los seguros para la cobertura de clientes y personal y la vigencia de estos.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

En el vehículo, cocina y recepción cuentan con extintores, adicional tiene un botiquín para visitantes. Falta un botiquín para el personal y también políticas de acción en caso de una emergencia mayor, Colaboradores cuentan con seguro social y el lodge ofrece seguro de viajes a sus visitantes ( Seguro para viajeros Seguro Viaje) .

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Salubridad y Seguridad**

**Criterio No. 30809**

El agua empleada para consumo humano, incluyendo hielo, es demostrablemente potable.

**Indicador 1**

Toda habitación tiene agua apta para consumo humano.

**Opciones de Desempeño**

Toda habitación tiene agua apta para consumo humano.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar los medios que la empresa utiliza para garantizar que el agua que se encuentra en las habitaciones es apta para el consumo humano.  
Considere que de no contar con este recurso en todas las habitaciones, la presente opción de respuesta no es la apropiada.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Las habitaciones cuentan con botellas personales de agua embotellada, además se les indica que si desean más agua vayan a recepción a pedirla.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Salubridad y Seguridad**

**Criterio No. 30814**

Existe un programa de manejo de los alimentos de acuerdo con las buenas practicas de manufactura

**Indicador 1**

Existe un manual de procedimientos específicos para asegurar el manejo higiénico de los alimentos y del área de cocina.

**Opciones de Desempeño**

No existe un manual de procedimientos para asegurar el manejo higiénico de alimentos y del área de cocina.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir breve y claramente, las razones expresadas por el enlace de la empresa, por las cuales la empresa no cuenta con un manual de procedimientos para asegurar el manejo higiénico de alimentos y del área de cocina.  
Estas descripciones solicitadas deben anotarse en forma breve y clara en la sección creada para este efecto en la presente herramienta de verificación.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Hay estándares y procedimientos, además de equipo para un manejo higiénico de alimentos, pero no hay un manual escrito.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Suministros y Proveedores**

**Criterio No. 30902**

Se tiene una política de dar preferencia a proveedores certificados o que emplean buenas prácticas ambientales y sociales.

**Indicador 1**

Ha documentado una política para contratación de proveedores, cuyos procedimientos indican los criterios de escogencia que deben evaluarse para determinar la calidad y sostenibilidad de los servicios ofrecidos.

**Opciones de Desempeño**

No existen criterios definidos para la contratación de proveedores.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir en forma breve y clara la razón por la que en la empresa no existen criterios definidos para la contratación de proveedores.

Recuerde que la omisión del presente indicador debe ser expresada únicamente por el enlace de la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No se cuenta con una política para contratar a proveedores, no hay una persona capacitada para hacer esta actividad, adicional nos indicaron que no conocen de empresas que tengan procesos de buenas practicas ambientales o sociales.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Suministros y Proveedores**

**Criterio No. 30902**

Se tiene una política de dar preferencia a proveedores certificados o que emplean buenas prácticas ambientales y sociales.

**Indicador 2**

Las plantas y animales utilizados para la alimentación de clientes y empleados provienen de fuentes seguras y preferiblemente sostenibles.

**Opciones de Desempeño**

Las plantas y animales utilizados para la alimentación de clientes y empleados provienen de fuentes seguras y preferiblemente sostenibles.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor verificar la existencia de facturas de compra u otro documento que permita establecer el origen de los animales y plantas utilizadas para el consumo, siendo éstos provenientes de manejos adecuados (granjas, huertos, fincas o comercios autorizados) y preferiblemente sostenibles.

Para el casos de carnes de animales silvestres, deben provenir de zocriaderos debidamente establecidos conforme a las leyes. Favor indicar la evidencia encontrada de que estas carnes provienen de estas fuentes.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Las plantas en su mayoría son cultivadas en el Lodge, algunas son traídas de tiendas o mercados de la zona, en el caso de animales, los mismos son traídos de criaderos especializados y los que no se los trae de tiendas especializadas en carne de consumo humano.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Suministros y Proveedores**

**Criterio No. 30902**

Se tiene una política de dar preferencia a proveedores certificados o que emplean buenas prácticas ambientales y sociales.

**Indicador 3**

Se realizan evaluaciones completas, al menos en forma anual, para Controlar la Calidad de los productos y/o servicios de los proveedores, dejando registros escritos de los hallazgos y de las observaciones para la toma de acciones correctivas.

**Opciones de Desempeño**

No se realizan evaluaciones para el control de calidad de productos y servicios de proveedores.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir en forma breve y clara las razones por las que la empresa no realiza evaluaciones para el control de calidad de productos y servicios de sus proveedores. Recuerde que la omisión del presente indicador debe ser expresada únicamente por el enlace de la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No hay ningún tipo de evaluación para los proveedores de productos o servicios.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Suministros y Proveedores**

**Criterio No. 30903**

Se adquieren suministros amigables con el ambiente como papel reciclado o no tradicional, alimentos orgánicos, madera certificada y otros.

**Indicador 1**

Se utilizan materiales de construcción disponibles en la región y originados de fuentes sostenibles.

**Opciones de Desempeño**

Se utilizan materiales de construcción disponibles en la región y originados de fuentes sostenibles.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar los datos de las empresas locales que proveen de materiales de construcción a la empresa (nombre de la empresa, forma de contacto, ubicación exacta en la localidad).  
Recuerde indicar cuál evidencia le hizo concluir que estos materiales de construcción provienen de fuentes sostenibles.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Proviene del bosque en su gran mayoría.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Suministros y Proveedores**

**Criterio No. 30903**

Se adquieren suministros amigables con el ambiente como papel reciclado o no tradicional, alimentos orgánicos, madera certificada y otros.

**Indicador 2**

En el establecimiento no se utilizan o venden productos que tengan contraindicaciones ambientales.

<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
En el establecimiento no se utilizan o venden productos que tengan contraindicaciones ambientales.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor verificar que en las áreas de almacenamiento y/o bodegas no existan materiales tóxicos para la salud de las personas y el ambiente.

La carencia de materiales tóxicos como aerosoles con CFC, pinturas con plomo, agroquímicos, asbestos, etc. es lo que se espera haya verificado para la presente opción de respuesta.

Asimismo, favor asegurarse de realizar entrevistas entre el personal para corroborar que en la empresa no se venden productos que tengan contraindicaciones ambientales, como el estar elaborados con los elementos mencionados en el párrafo anterior u otros que causen daño al ambiente.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

El Lodge no posee o expende materiales con contraindicaciones ambientales.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial  
Suministros y Proveedores**

**Criterio No. 30903**

Se adquieren suministros amigables con el ambiente como papel reciclado o no tradicional, alimentos orgánicos, madera certificada y otros.

**Indicador 3**

Si se utiliza leña en el hotel, su provisión sigue criterios sostenibles.

<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
La provisión de leña utilizada en el hotel sigue criterios sostenibles.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor verifique la existencia de las siguientes acciones concretas para manejar sosteniblemente la leña que se emplea en la empresa:

- a) Plan por escrito de corte de leña
- b) Áreas y árboles específicos para el corte
- c) Planes por escrito de reforestación para las áreas de corte
- d) Si se emplea un proveedor, que existan registros escritos de su cumplimiento de los requisitos anteriores.

Recuerde verificar el cumplimiento de estas acciones a través de encuestas entre el personal de la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Si ya que la leña que se usa para la chimenea es la hojarasca y restos de madera que se encuentra en el terreno del Lodge y no representa ningún tipo de amenaza de tala o explotación maderera indiscriminada.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Monitoreo y Acciones Correctivas**

<b>Criterio No. 31001</b>	
Existe un programa o plan de registros para la identificación y monitoreo de impactos (ambientales y sociales) generados por la operación de la empresa.	
<b>Indicador 1</b>	
La empresa establece y mantiene procedimientos documentados para definir responsabilidades en la ejecución de las políticas.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
La empresa no establece y mantiene procedimientos documentados para definir responsabilidades en la ejecución de las políticas.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor indicar las razones por las que la empresa no establece y mantiene procedimientos documentados para definir responsabilidades en la ejecución de las políticas. Recuerde que estas razones deberá expresarlas el enlace de la empresa.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
El Lodge posee su manual interno de operaciones pero todavía están definiendo alcances y ejecución de cada uno de los puestos de trabajo. Actualmente este tipo de decisiones son de competencia exclusiva de la gerencia o presidencia.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Monitoreo y Acciones Correctivas**

<b>Criterio No. 31002</b>	
Se cuenta con un mecanismo para recibir evaluaciones, quejas y comentarios de los clientes; mantiene un registro de ellos y de las acciones correctivas realizadas.	
<b>Indicador 1</b>	
Realiza análisis de las opiniones de los clientes y toma acciones correctivas.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
Realiza análisis de las opiniones de los clientes, mas no toma acciones correctivas.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input checked="" type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor describir la forma en que la empresa realiza el análisis de las opiniones de los clientes y la forma en que toma acciones correctivas. Verifique si existe documentación al respecto (procedimientos específicos).	
Asimismo, favor describir breve y claramente, las razones expresadas por el enlace de la empresa, por las cuales, a pesar de realizar análisis sobre el grado de satisfacción percibido por sus clientes acerca de los servicios recibidos, no se toman acciones correctivas.	
Estas descripciones deben anotarse en la sección correspondiente en la presente herramienta de verificación.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
El administrador analiza de manera interactiva y por medio de las encuestas de nivel de satisfacción pero aun no hay una sistematización para tomar acciones correctivas	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Empresarial**  
**Monitoreo y Acciones Correctivas**

<b>Criterio No. 31003</b>	
Se realiza monitoreo, análisis crítico de acciones correctivas, preventivas de los aspectos de la gestión que asegure la mejora continua	
<b>Indicador 1</b>	
La empresa realiza monitoreo, toma acciones correctivas y planifica la mejora continua de su gestión.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
La empresa realiza monitoreo de su gestión. No toma acciones correctivas ni planifica la mejora continua de esta.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input checked="" type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor verificar la existencia de registros de los monitoreos realizados a su gestión. Recuerde corroborar, a través de entrevistas con el personal, si estos monitoreos se realizan.  Por favor, indicar brevemente las razones por las que la empresa no toma acciones correctivas ni planifica la mejora continua de su gestión. Estas razones deberá expresarlas en el enlace de la empresa.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Tienen reuniones de personal y gerencia, se discuten temas para mejorar la operación de sus actividades, pero no hay un plan semanal o mensual en el que se tracen metas u objetivos a seguir.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

### 3.4. Resultados del Diagnóstico.

A continuación se expondrán los resultados obtenidos por el Lodge en la evaluación:

**El estudio a Mindo Loma, arrojó los siguientes resultados:**

- Este eje posee 10 criterios que se han evaluado en base a 97 indicadores de los cuales; el Lodge cumple 28 criterios, 23 cumple parcial, 46 no cumple y 1 criterio no aplica.
- Al restar el número total de preguntas menos las que no aplican, nos da un resultado de 96 preguntas que el Lodge debería cumplir para tener un 100% en el cumplimiento de buenas prácticas para aplicar un turismo sostenible.
- De estas 96 preguntas, 28, al momento han sido cumplidas, es decir ya no se necesita trabajar en el la implementación de las mismas, sin embargo se deberá poner especial atención en monitorearlas, para así garantizar que se sigan cumpliendo de una buena manera.
- De las 97 preguntas, 23, al momento, se cumplen de manera parcial, necesitan de una revisión para determinar cuáles son los aspectos que representan fortaleza y cuáles son los que necesitan ser mejorados.

- De las 97 preguntas, 46, al momento, no son cumplidas, éstas son las que deberán recibir mayor atención por parte de propietarios y colaboradores, con el fin de emprender acciones, que permitan cumplir estos factores que no han sido tomados en cuenta en el manejo y operación actual del Lodge.

Adicional a la evaluación obtenida por el Lodge en el eje económico de Rainforest Alliance, en la calificación total de esta evaluación tendrá 5 puntos más en el resultado final de los indicadores, esto dado a que el establecimiento mediante estudio de rentabilidad, demostró estar realizando una gestión prospera y correcta, motivada por sus dueños y colaboradores, que han demostrado que las políticas en lo acorde a este tema están realizándose de manera sostenible y pueden ayudar al crecimiento y gestión del Lodge.

**Tabla de evaluación con resultados del eje económico**

Principio	Ámbito Empresarial							
	Criterio	Número de Indicadores	Resultados				Calificación	Porcentaje
			Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica		
<b>Gestión Sostenible</b>	30101	Se cuenta con una política de sostenibilidad que abarca aspectos ambientales, socioeconómicos y de calidad de servicio.	4			4	0	0,00%
	30102	La política ambiental se da a conocer a clientes, empleados y propietarios.	2		1	1	0,5	25,00%
	30104	No se adopta ni apoya ningún tipo de discriminación social, sexual o racial.	2	1	1		1,5	75,00%
<b>Calidad del Empleo</b>	30204	Existen programas y mecanismos que favorecen procesos participativos en el manejo y operación de la empresa.	2			2	0	0,00%
	30301	Se cumple con la legislación laboral (nacional e internacional) y las garantías sociales.	6	4	1	1	4,5	75,00%
<b>Leyes y Regulaciones</b>	30302	Se cumple con las leyes, normas y regulaciones ambientales.	2			2	0	0,00%
	30303	Se cumple con las leyes, normas, regulaciones para la protección del patrimonio histórico y cultural de los sitios.	3		1	2	0,5	16,67%

Principio	Ámbito Empresarial								
	Criterio	Número de Indicadores	Resultados					Calificación	Porcentaje
			Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica			
<b>Calidad</b>	30401	Independientemente de la categoría del servicio se mantienen las instalaciones en perfecto estado de higiene y aseo	2		2			1	50,00%
	30403	Existe un programa de mantenimiento preventivo para todas las instalaciones, vehículos y equipos.	3		1	2		0,5	16,67%
	30404	Se adoptan las medidas necesarias para garantizar la calidad de sus productos y servicios.	18	6	3	9		7,5	41,67%
<b>Comunicación y Mercadeo</b>	30501	Se brinda información clara, completa y veraz sobre las condiciones de los productos y servicios que se ofrecen.	4	2	2			3	75,00%
	30502	El material promocional es veraz y no ofrece más de lo que el cliente razonablemente puede esperar.	1	1				1	100,00%
	30503	Se brinda al cliente información sobre la historia, la cultura y el ambiente natural del sitio.	2	1	1			1,5	75,00%
<b>Capacitación al Personal</b>	30601	Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre los aspectos ambientales relacionados con las actividades de la empresa.	4			4		0	0,00%
	30602	Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre los aspectos socioculturales relacionados con las actividades de la empresa.	1			1		0	0,00%
	30603	Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre el sistema de calidad de la empresa, así como sobre aspectos operativos.	2			2		0	0,00%
	30604	Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre atención de emergencias.	1		1			0,5	50,00%

Principio	Ámbito Empresarial								
	Criterio	Número de Indicadores	Resultados						
			Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	Calificación	Porcentaje	
Diseño y Construcción	30701	Diseño constructivo respetuoso del paisaje y de escala apropiada.	6	4	2			5	83,33%
	30702	Cuando sea aplicable deben existir facilidades para las personas con necesidades especiales.	1			1		0	0,00%
	30705	Uso de técnicas y materiales constructivos amigables con el ambiente.	1	1				1	100,00%
Salubridad y Seguridad	30801	Se brindan las condiciones de salubridad y seguridad necesarias para empleados, huéspedes y vecinos.	12	3	4	5		5	41,67%
	30802	Se adoptan todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los clientes, durante la realización de actividades turísticas y recreativas.	3			2	1	0	0,00%
	30803	Se cuenta con un plan de contingencia para emergencias ambientales.	2			2		0	0,00%
	30804	Se cuenta con un plan de contingencia para emergencias contra la salud y seguridad.	1			1		0	0,00%
	30805	Se brinda información a los visitantes respecto a las medidas de seguridad que debe adoptar durante su estadia en el sitio.	1			1		0	0,00%
	30807	Se cuenta con pólizas de seguro y otros instrumentos para proteger a clientes y empleados.	1		1			0,5	50,00%
	30809	El agua empleada para consumo humano, incluyendo hielo, es demostrablemente potable.	1	1				1	100,00%
	30814	Existe un programa de manejo de los alimentos de acuerdo con las buenas practicas de manufactura	1			1		0	0,00%

Principio	Ámbito Empresarial								
	Criterio	Número de Indicadores	Resultados						Porcentaje
Cumple			Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	Calificación			
Suministros y Proveedores	30902	Se tiene una política de dar preferencia a proveedores certificados o que emplean buenas prácticas ambientales y sociales.	3	1		2		1	33,33%
	30903	Se adquieren suministros amigables con el ambiente como papel reciclado o no tradicional, alimentos orgánicos, madera certificada y otros.	3	3				3	100,00%
Monitoreo y Acciones Correctivas	31001	Existe un programa o plan de registros para la identificación y monitoreo de impactos (ambientales y sociales) generados por la operación de la empresa.	1			1		0	0,00%
	31002	Se cuenta con un mecanismo para recibir evaluaciones, quejas y comentarios de los clientes; mantiene un registro de ellos y de las acciones correctivas realizadas.	1			1		0,5	50,00%
	31003	Se realiza monitoreo, análisis crítico de acciones correctivas, preventivas de los aspectos de la gestión que asegure la mejora continua	1			1		0,5	50,00%
<b>Sub-Total</b>			97	33	23	46	1	45	
<b>Porcentajes (%)</b>			100,00%	34,02%	23,71%	47,42%	1,02%	46,39%	

### 3.6 Análisis del Aspecto Económico de la Empresa

Primeramente debemos recalcar que dentro del análisis de los tres ejes, el eje económico es el más extenso y valorado en este estudio, tenemos alrededor de 95 indicadores que han sido evaluados resultando en un total de 41.39 sobre 100. Podemos ver que la calificación es intermedia, sin embargo esta lejos de cumplir con los estándares exigidos por Rainforest Alliance para que el Lodge obtenga una certificación de turismo sostenible.

Es entendible que se de esta situación en el Lodge ya que en el periodo de inicio de funcionamiento del Lodge, es decir en primera la década desde que la familia Herrera se hizo cargo del Lodge no tuvieron una correcta administración del sitio, no han contado con asesoramiento profesional de contadores o administradores. Este panorama ha cambiado especialmente en los últimos dos años de gestión donde se ve una inminente mejora en la administración del sitio, esto se da gracias a que el gerente y propietario del sitio concluye sus estudios en hotelería y guianza, además a partir del año 2008 se empieza a llevar una

contabilidad mas organizada y un estudio de ingresos y egresos además de un plan para publicidad y mantenimiento del sitio.

Es muy importante mencionar que con el consentimiento de Rainforest Alliance se realizo un pequeño estudio de rentabilidad del Lodge, esto con el fin de analizar su actividad económica, especialmente en los últimos años, el mismo nos arrojó cifras positivas y alentadoras que muestran que la administración esta en post de conseguir mejoras con su gestión en beneficio del Lodge y la personas que integran su operación, este estudio de rentabilidad ayuda al Lodge a subir en 5 puntos su calificación, lo que hace que se hace que se acerque mas a la medida de los 50 puntos, valor a tomar en cuenta ya que estaría dentro de los estándares a cumplir en la primera evaluación que realiza Rainforest Alliance, como comentaremos en las conclusiones la evaluación de R. A. consta de tres etapas de evaluación, revisión y mejoramiento en cada uno de los ejes, es decir se evaluara al Lodge en un periodo de hasta un año y medio por tres ocasiones, en las cuales se espera que en la tercera y ultima se obtengan los resultados requeridos para poder obtener una certificación enfocada a un turismo sostenible.

Como principal falencia vemos la falta de convenios con otros potenciales socios turísticos de la zona y la falta de proveedores certificados y calificados en varios de sus servicios, siendo mas puntales vamos a hablar de los alimentos, donde no hay una política para seleccionar a proveedores, sino mas bien se lo hace por amistad o cercanía, pese a que los representantes y entrevistados dijeron que en la zona no se cuenta con proveedores que tengan certificados de calidad, de higiene o de respeto a la naturaleza, es su obligación revisar de manera mas consiente y prolija los proveedores que escogen, ya que no esta de mas mostrar a sus clientes que el producto final lleva de por medio implícito procesos de calidad que no harán mas que incentivar a los clientes a regresar.

Por ultimo y pese a que el Lodge no alcanzo los resultados requeridos en esta ocasión, es importante mencionar el gran empeño y esfuerzo de propietarios y colaboradores para hacer del eje económico el segundo pilar de mejoramiento dentro de su operación, además es muy importante tomar en cuenta la complejidad de la evaluación el eje económico ya que es el mas extenso y minucioso, además de que es la primera vez que se someten a este tipo de evaluación, para poner a prueba su gestión y ver hasta que punto sus buenas intenciones están encaminando al Lodge a cumplir políticas de turismo sostenible en una evaluación tan exigente como la de Rainforest Alliance.

## CAPITULO IV

### ASPECTO SOCIOCULTURAL DE LA EMPRESA

#### **4.1. Antecedentes Socioculturales del Lodge**

El Lodge está ubicado en la parroquia de Mindo que fue fundada el 20 de mayo de 1861, la zona formaba parte de un importante asentamiento Yumbo-Nigua, quienes habitaron estos bosques desde la época pre-inca. Los Yumbos fueron grandes comerciantes y eran el nexo entre los pueblos de la Costa y la Sierra. Hacia 1660, una violenta erupción del volcán Pichincha, dejó totalmente deshabitada a la zona y sepultó parcialmente con lava ciertos sectores, mientras que otros los cubrió de una capa aproximada de diez centímetros de ceniza y material volcánico, destruyendo todo indicio de vida de las culturas antes mencionadas. En la época de la Independencia, el valle fue cedido en recompensa por la participación en la guerra de la Independencia, a tres militares, el general Montúfar, el general Vicente Aguirre y el Mariscal Antonio José de Sucre, propiedades que fueron denominadas, Hacienda Chinupe, Hacienda San Vicente y Hacienda Escaleras, respectivamente. En 1956, estas áreas son donadas para crear el pueblo de Mindo, que desde su inicio fue dividido en 64 lotes, de esta forma se ha ido transformado en uno de los principales destinos turísticos de la sierra del Ecuador (Espinosa, 2005).

La mayoría de la población son colonizadores de todas las provincias del país, que han encontrado en esta región un lugar excelente para vivir. El pueblo dispone de todos los servicios básicos: alcantarillado con tratamiento de aguas negras, agua entubada, luz eléctrica, oficina de teléfonos, correos, transporte público (Cooperativa Flor del Valle para Quito y Cooperativa Kennedy para Santo Domingo de los Colorados).

El origen de la palabra Mindo es aún bastante incierto, aunque tomando como referencia los estudios realizados por Frank Salomón, de la Universidad de Ohio, cita en su escrito la palabra “mindales”, adjetivo con el que califica a los mercados de la época pre-incásica y tomando en cuenta que el lugar era bastante frecuentado, inclusive habitado por estas personas y siendo Mindo el tramo más importante en el trayecto desde Quito a la Costa, hoy Esmeraldas, podemos deducir que el nombre de Mindo proviene de este hecho histórico. (Espinosa, 2005).

En la década de los ochenta se llevó a cabo la construcción de los primeros tramos de la vía Quito-Nono-Tandayapa. Hasta 1982 se habían construido 16.5 Km., en la actualidad los trabajos fueron culminados con más de 90 Km. de vías, aproximadamente. Gracias a esta vía el desarrollo de la población se ha visto potenciado especialmente en el ámbito del turismo y el comercio, podemos recalcar como principales productos tanto de consumo como de venta de la región a; la caña de azúcar, el banano, el café, el cacao, la yuca, el maracuyá, la naranjilla, las guayabas, truchas, etc. entre otras. (CSGPP, 2005)

Actualmente su población llega a los 2.726 habitantes, de los cuales más del 65% se encuentran ligados a actividades relacionadas al turismo, estos índices nos dan una clara muestra de la importancia que tiene la actividad turística en la zona (INEC, 2010).

A continuación se hará una pequeña descripción de la actual situación Socio-cultural en la que se encuentra el Lodge, con el fin de mostrar la actual situación laboral y social en la que se desenvuelven tanto dueños como colaboradores.

#### **Datos Generales de Contacto**

**Nombre Comercial de la Empresa:** Mindo Loma Lodge

**Nombre Legal de la Empresa:** Mindo Cloud Forest Reserve - Birdwatching

**Tiempo de Funcionamiento de la empresa:** 12 años

**Código(s) de Área y Número(s) de Teléfono:**

**Local:** 02-600-9333 ext 2100

**Celular:** 09-834-4032

**Correo(s) Electrónico(s):** info@mindolomacloudforest.com  
patheeviv@mindolomacloudforest.com

**Página(s) de Internet:**

<http://www.mindolomacloudforest.com/>

**Ubicación Geográfica de la Empresa (Sede Central o Principal)**

**Dirección Postal:** Kilómetro 73.5 en la vía Calacalí la Independencia, son 200 metros desde la vía hacia la entrada.

**Código Postal:** N/A

**País:** Ecuador

**Departamento, Estado o Provincia:** Pichincha

**Municipio, Distrito o Condado:** San Miguel de los Bancos

**Ciudad o Poblado:** Mindo

**Nombre del Propietario de la Empresa:** Familia Herrera

**Nombre del Gerente o Administrador de la Empresa:** Boris Herrera

**Teléfono Móvil:** 09-422-8204

**Correo Electrónico:** borheeviv@mindolomacloudforest.com

### Composición de fuerza laboral de la empresa:

							Total
	Hombres	Mujeres	Menores	Hombres	Mujeres	Menores	
Permanentes	5	3	0	0	0	0	8
No Permanentes	2	2	0	0	0	0	4
							12

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

Administrator	2
Bar - Comedor	1
Bodega	1
Housekeeping	2
Interpretación/Guías	2
Motoristas	0
Cocina	3
Recepción	1

### Estructura Organizacional

**Tipo de Hotel:** Ecolodge

**Tipo de Empresa:** Privada

**Operación Certificada:** No

#### Breve Reseña Descriptiva:

Mindo Loma Lodge es actualmente administrado por la familia Herrera, es una empresa privada que genera empleo y beneficios socioeconómicos a 12 personas que forman parte del Lodge, a partir del año 2007 está tomando especial importancia en la ayuda al desarrollo comunitario y desarrollo de ecoturismo de la zona, especialmente por los avistamientos de aves que se realizan con guías capacitados.

Mindo Loma Lodge se define como ecoturismo, posee Cabañas confortables fabricadas en su gran mayoría con materiales de la zona y un servicio de calidad que le ha hecho merecedor del reconocimiento de sus visitantes y proveedores, en los últimos años se ha destacado por las visitas de grupos de Ornitólogos especializados que buscan ver aves específicas propias de la zona, sus tarifas son medias y cabe recalcar que su operación mantiene un grado de complicación por su clima y vegetación.

Pese que en Ecuador para este tipo de establecimientos no se utiliza el sistema de categorización por estrellas, los turistas internacionales que llegan al sitio le han dado una categorización de Lodge de 3 estrellas superior, esto por sus servicios y el conocimiento de la flora y fauna del sitio.

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

7 hectáreas.

#### Datos Operativos

**Años que lleva Operando la Empresa:** 12

**Número de clientes atendidos durante el último año:** 1.057

**Número Total de Habitaciones:** 20

**Número Total de Camas:** 40

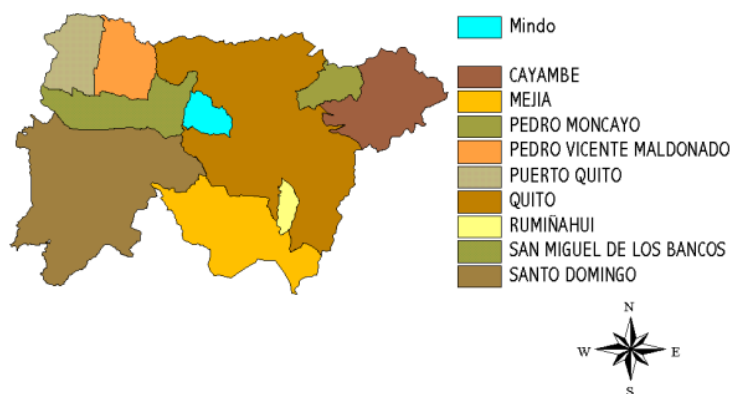
**Tipos de Habitaciones:**

SGL  \_\_\_\_\_ DBL  20 TPL  \_\_\_\_\_

Otros  Favor Especificar:

**Ubicación de Mindo en la Provincia de Pichincha.-**

MINDO CON RESPECTO AL MAPA CANTONAL DE PICHINCHA



#### 4.2. Metodología para el Diagnostico del eje Sociocultural

La palabra sustentable está directamente vinculada con “lo justo”, su concepto está dado como: Proceso solidario con nuestra generación y con las futuras generaciones, integral en cuanto debe considerar los diferentes ámbitos de desarrollo personal y social, respetuoso y

creativo en tanto que no debe destruir y debería potenciar las bases sobre las que descansa el desarrollo respetando la diversidad de alternativas, económicamente viable en función de sus necesidades de materias, energía y servicios por último es pacifista puesto que no debe utilizar el conflicto bélico para resolver las tensiones internas ni como pilar del desarrollo. Debe buscar mecanismos democráticos, el dialogo y el consenso (Argibay, 1996).

Es necesaria la aplicación de matrices para fines de diagnóstico, planificación y evaluación. Este ejercicio llevado a la práctica tiene la doble virtud de hacer operativa a escala local una estrategia de desarrollo orientada a la satisfacción de necesidades humanas. Como segunda virtud, por sus contenidos y dinámica, resulta un ejercicio pedagógico, participativo y generador de conciencia crítica, con claros efectos sinérgicos. La técnica se aplica a escalas locales, regionales y nacionales (Acosta, 2010).

Cabe recalcar que en los ámbitos locales adquiere un carácter más participativo. En los niveles regionales y nacionales, los grupos deben ser representativos y con características tras-disciplinarias (Acosta, 2010).

Entre los principales aspectos a tomar en cuenta están:

- a) Garantizar los derechos fundamentales de las personas y las colectividades.
- b) Revisar las políticas que se dan en el lugar de estudio; con el fin de premiar o sancionar su cumplimiento o incumplimiento, respectivamente.
- c) Producir bienes, crear y mantener infraestructura; proveer servicios públicos.
- d) Impulsar el desarrollo de las actividades económicas, mediante un orden jurídico e instituciones políticas que las promuevan, fomenten y defiendan a través del cumplimiento de la Constitución y la ley.
- f) Promover e impulsar la ciencia, la tecnología, las artes, los saberes ancestrales, en general las actividades de la iniciativa creativa comunitaria, asociativa, cooperativa y privada

Para el desarrollo de este punto tomó en consideración como principal fuente bibliográfica los estudios realizados por Rainforest Alliance, en relación al turismo sostenible y sus principios Socioculturales, es necesario contar con indicadores y parámetros específicos para realizar una evaluación que sirva para saber si los esfuerzos del Lodge están realmente encaminados a la consecución de un turismo Sostenible, tomare en cuenta para este capítulo todos los índices de evaluación realizados por Rainforest Alliance para el estudio del eje sociocultural.

A continuación voy a numerar las técnicas que se utilizarán para evaluar si el Lodge está cumpliendo con las metas en cada uno de los indicadores económicos y de esta manera comprobar si sus esfuerzos están encaminados a cumplir normas de Turismo Sostenible.

**Técnicas:**

- Entrevistas a empleados, vecinos, visitantes y propietarios del Lodge.
- Recolección de información Sociocultural del sector.
- Investigación de información teórica y bibliográfica sobre índices de desarrollo Humano y Sociocultural.
- Organización del material conseguido.
- Comparación de datos en el campo, es decir verificar los datos obtenidos y ampliar esta información con varias visitas al Lodge.
- Redacción de conclusiones finales previa comparación de datos entre el Lodge e índices de la teoría del Turismo Sostenible.

**4.3. Diagnostico Estándar Base del Eje Sociocultural**

A continuación se procederá a realizar el diagnostico Sociocultural.

**Evaluación de Gestión Sociocultural del Lodge bajo criterios e indicadores de Rainforest Alliance.-**

Gestión Socio - Cultural	
Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales	
<b>Criterio No. 20101</b>	
Se apoyan y divulgan actividades culturales, deportivas y recreativas de las comunidades vecinas, previo consentimiento de los interesados.	
<b>Indicador 1</b>	
La empresa participa activamente en el desarrollo de actividades deportivas, artísticas, culturales o de beneficencia de las comunidades vecinas.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
La empresa eventualmente participa en el desarrollo de actividades de las comunidades vecinas.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input checked="" type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
<p>Favor indique breves y claros ejemplos de las actividades en que la empresa ha participado eventualmente. Por eventual, en este caso, se entiende a que a pesar de existir actividades, la empresa participa en algunas esporádicamente.</p> <p>Asimismo, favor indique cuál fue la evidencia que encontró para respaldar el cumplimiento parcial de este indicador. Considere como posible evidencia, la existencia de cartas de agradecimiento/ materiales informativos u otra evidencia escrita de actividades deportivas, artísticas, culturales o de beneficencia de las comunidades vecinas.</p> <p>Recuerde indicar las razones por las que la participación de la empresa en estos tipos de actividades es eventual. Estas razones debe expresarlas el enlace de la empresa.</p>	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
<p>Se realizan caminatas y actividades en la zona que promueven el conocimiento y desarrollo de actividades turísticas locales, como es ir a conocer criaderos de truchas, avistamiento de aves, reconocimiento de anfibios, paseo a cascadas, adicional cuando hay festejos en el centro de Mindo se recomienda a los turistas ir a los mismos y probar actividades deportivas variadas. No se cumple en un 100% ya que no hay una opción para el turista que incluya estas actividades cuando el cliente hace su reserva en Internet o directamente en las Operadoras que trabajan con Mindo Loma Lodge. El representante comunico que no incluyen estas actividades en el precio porque no quieren estar con precios mas altos que los de otros sitios para hospedarse.</p>	

**Gestión Socio - Cultural**  
**Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales**

<b>Criterio No. 20101</b>	
Se apoyan y divulgan actividades culturales, deportivas y recreativas de las comunidades vecinas, previo consentimiento de los interesados.	
<b>Indicador 2</b>	
La empresa informa a sus clientes y empleados sobre actividades recreativas o socioculturales, de organizaciones o empresas locales.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
Eventualmente informa a sus clientes sobre actividades que se realizan en la localidad.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input checked="" type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
<p>Favor describir los mecanismos que la empresa utiliza para proveer información a los clientes sobre actividades locales.</p> <p>Asimismo, recuerde indicar las razones por las que esta información se brinda eventualmente y no de manera continua y formal. Estas razones debe expresarlas el enlace de la empresa. Por eventual, en este caso, se entiende a que a pesar de existir actividades, la empresa informa esporádicamente sobre estas.</p>	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
<p>Eventualmente cuando hay festividades propias de la zona o actividades realizadas por empresas turísticas amigas, la gerencia o los guías se encaran de transmitir a los huéspedes este tipo de información especial, no hay una cartelera con fechas donde se muestren este tipo de actividades al público.</p>	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Socio - Cultural**  
**Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales**

<b>Criterio No. 20101</b>	
Se apoyan y divulgan actividades culturales, deportivas y recreativas de las comunidades vecinas, previo consentimiento de los interesados.	
<b>Indicador 3</b>	
La empresa promueve la participación de los visitantes en las actividades y manifestaciones culturales de las comunidades locales, previo consentimiento de las partes.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
Eventualmente promueve la participación de los visitantes en las actividades mencionadas, previo consentimiento de las partes.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input checked="" type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
<p>Por favor indique de qué manera la empresa promueve, aunque eventualmente, las actividades y manifestaciones culturales de las comunidades locales siempre que la promoción de las mismas sea permitida.</p> <p>Favor indicar también la forma en que la empresa consulta y solicita el consentimiento para la participación de los visitantes en las diferentes actividades y manifestaciones culturales.</p>	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
<p>Si hay información alternativa para realizar una variada actividad deportiva o cultural, pero falta que este mas actualizada. De ser el caso los visitantes son los que eligen si quieren o no participar de este tipo de actividades. Estas actividades las promueven por medio de avisos verbales y en algunos casos publicidad impresa.</p>	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Socio - Cultural**  
**Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales**

<b>Criterio No. 20101</b>	
Se apoyan y divulgan actividades culturales, deportivas y recreativas de las comunidades vecinas, previo consentimiento de los interesados.	
<b>Indicador 4</b>	
Se informa a los visitantes cómo comportarse en comunidades locales y sobre sus acciones responsables en los sitios que visiten.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
Se informa a los visitantes cómo comportarse en comunidades locales y sobre sus acciones responsables en los sitios que visiten.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor indicar la forma y medios que la empresa utiliza para informar a los visitantes sobre cómo comportarse en comunidades locales y sobre sus acciones responsables en los sitios que visiten.  Asegúrese de respaldar este cumplimiento con entrevistas entre el personal para asegurar que esta es una práctica formal y no eventual; pues de lo contrario, la presente opción de respuesta no es la apropiada.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Los guías siempre informan y explican el tipo de comportamiento que deben tener los visitantes según el sitio al que vayan a asistir, si es que el sitio en mención requiere algún tipo de comportamiento especial.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Socio - Cultural**  
**Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales**

<b>Criterio No. 20101</b>	
Se apoyan y divulgan actividades culturales, deportivas y recreativas de las comunidades vecinas, previo consentimiento de los interesados.	
<b>Indicador 5</b>	
Se elaboró un código de conducta para las actividades en comunidades indígenas o locales con la participación y consentimiento de dichos grupos.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
No se elaboró un código de conducta para las actividades en comunidades indígenas o locales.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor indicar las razones expresadas por el enlace de la empresa por las cuales no se elaboró un código de conducta para las actividades en comunidades indígenas o locales.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
No se a elaborado un código o manual de conducta para visitas o actividades a comunidades locales, el enlace informo que entre colaboradores y dueños, no hay una persona que este capacitada para realizar este código, mencionaron que para el manual de uso interno que están realizando, buscaran asesoramiento externo para incluir este tema en el mismo.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Socio - Cultural**  
**Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales**

<b>Criterio No. 20101</b>	
Se apoyan y divulgan actividades culturales, deportivas y recreativas de las comunidades vecinas, previo consentimiento de los interesados.	
<b>Indicador 6</b>	
La empresa implementa medidas para asegurar el respeto a los hábitos, derechos y tradiciones de los pueblos.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
No implementa medidas para asegurar el respeto a los hábitos, derechos y tradiciones de los pueblos.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor indique breve y claramente las razones por las que las medidas solicitadas en el indicador no se han implementado. Estas razones debe expresarlas el enlace de la empresa.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
No se han implementado normas que apoyen este punto. El representante nos comunico que no hay nadie que este capacitado en este tema, creen que la operación que realiza el Lodge no pone en peligro derechos o tradiciones de los pueblos.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Socio - Cultural**  
**Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales**

<b>Criterio No. 20102</b>	
Se fomenta la visita a empresas y comunidades locales, cuando éstas lo deseen.	
<b>Indicador 1</b>	
La empresa fomenta la visita a empresas y comunidades locales, con consentimiento y expreso deseo de las partes.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
La empresa fomenta la visita a empresas y comunidades locales, con consentimiento y expreso deseo de las partes.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Por favor describa la forma en que la empresa fomenta la visita a empresas y comunidades locales siempre que la promoción de las mismas sea permitida. Asimismo, recuerde realizar entrevistas con el personal y el enlace de la empresa para corroborar que estas acciones de promoción se realizan de manera formal y constante siempre con el consentimiento de las partes.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
No hay ningún tipo de convenio firmado que incluya a empresas o comunidades para que se visiten atractivos de las mismas, han asistido a talleres ambientales y para mejorar la atención al cliente junto con otras empresas turísticas de la zona, en los mismos han realizado acuerdos verbales de mutua ayuda para visitas a ciertos sitios o atractivos que se encuentran en Mindo, por ejemplo el mariposario, los paseos a caballo, tubing y canopi. El Lodge recibe una pequeña comisión cuando envía a sus huéspedes a realizar estas actividades, previo consentimiento de las dos partes, de igual manera ellos dan comisión a las empresas que envían a sus pasajeros a pasear por los senderos o a los avistamientos de aves guiados.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Socio - Cultural**  
**Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales**

<b>Criterio No. 20102</b>	
Se fomenta la visita a empresas y comunidades locales, cuando éstas lo deseen.	
<b>Indicador 2</b>	
Apoya la investigación, administración, manejo y/o protección de un sitio de patrimonio arqueológico, histórico o sagrado, siempre que este dentro de su área de influencia.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
No es un Indicador Aplicable.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor anotar, en forma breve y clara, las circunstancias por las cuales ha determinado que el presente indicador no es aplicable para ser utilizado en la evaluación de la Empresa donde realiza la verificación. Para esto utilice la sección creada para este efecto en la presente herramienta de verificación.  Recuerde que la no existencia de documentos por escrito o prácticas operativas, no necesariamente es razón justificante para considerar como no aplicable un indicador.  Las causas de no aplicabilidad se fundamentan en base a la imposibilidad material de realizar una acción o de contar con un cierto equipo debido a la naturaleza propia de la Empresa que se evalúa.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
No hay sitios arqueológicos, históricos o sagrados cerca del Lodge ( 4 Km. a la redonda).	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Socio - Cultural**  
**Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales**

<b>Criterio No. 20102</b>	
Se fomenta la visita a empresas y comunidades locales, cuando éstas lo deseen.	
<b>Indicador 3</b>	
La empresa no impide el acceso de los residentes locales a sitios de importancia histórica, cultural o espiritual.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
No es un Indicador Aplicable.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor anotar, en forma breve y clara, las circunstancias por las cuales ha determinado que el presente indicador no es aplicable para ser utilizado en la evaluación de la Empresa donde realiza la verificación. Para esto utilice la sección creada para este efecto en la presente herramienta de verificación.  Recuerde que la no existencia de documentos por escrito o prácticas operativas, no necesariamente es razón justificante para considerar como no aplicable un indicador.  Las causas de no aplicabilidad se fundamentan en base a la imposibilidad material de realizar una acción o de contar con un cierto equipo debido a la naturaleza propia de la Empresa que se evalúa.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
No hay presencia de sitios arqueológicos, históricos o sagrados cerca del Lodge ( 4 Km. a la redonda).	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Socio - Cultural**  
**Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales**

<b>Criterio No. 20302</b>	
No se participa en la venta, tráfico o exhibición de piezas/objetos arqueológicos, a menos que se cuente con los permisos respectivos (para el caso de la exhibición).	
<b>Indicador 1</b>	
No participa ni permite la venta, tráfico o exhibición de artefactos arqueológicos, a menos que se trate de exhibiciones que cuenten con los permisos pertinentes de la Entidad Pública correspondiente.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
No participa ni permite actividades relacionadas con artefactos arqueológicos, que no hayan sido legalmente autorizadas.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor asegúrese de haber entrevistado a como mínimo diez miembros del personal de la empresa, cada uno de diferente área o departamento, para confirmar que la empresa no participa ni permite actividades relacionadas con artefactos arqueológicos, que no hayan sido legalmente autorizadas. Recuerde que por actividades no autorizadas, debe considerar las descritas en el indicador.  Favor verifique también la existencia de evidencia que confirme los resultados de las entrevistas realizadas. Evidencia de esto puede ser la existencia de documentación de políticas, reglamentos, etc. en los que se detalle información sobre las prohibiciones o las actividades enfocadas e evitar este tipo de acciones.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
La empresa posee una flora y fauna rica, son muy conscientes de la fragilidad del entorno y promueven entre empleados y visitantes la conservación de dichas especies, las mismas no están a la venta, el Lodge bajo ninguna circunstancia promueve este tipo de actividades ilícitas.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Socio - Cultural**  
**Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales**

<b>Criterio No. 20401</b>	
Se adoptan acciones concretas para promover el entendimiento de y respeto hacia a las culturas y costumbres autóctonas.	
<b>Indicador 1</b>	
La empresa promueve la interacción constructiva entre el cliente y las comunidades de la región.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
La empresa promueve la interacción constructiva entre el cliente y las comunidades de la región.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor indicar la forma en que la empresa promueve una interacción constructiva entre el cliente y las comunidades de la región. Esta información deberá proporcionarla el enlace de la empresa.  Respalde el cumplimiento de este indicador, detallando breve y claramente cuál fue la evidencia que tuvo a la vista (documentos, afiches, fotografías, videos, etc.)	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Si, la empresa posee amistad con ciertas empresas de la zona que poseen atractivos naturales además de actividades que promueven el turismo cultural de la zona. Una de las zonas con las que están conversando para lograr un posible acuerdo son Tulipe y Alambi, están a la espera de futuras reuniones para ver si se concreta	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Socio - Cultural**  
**Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales**

<b>Criterio No. 20401</b>	
Se adoptan acciones concretas para promover el entendimiento de y respeto hacia a las culturas y costumbres autóctonas.	
<b>Indicador 2</b>	
La política de sostenibilidad incluye un compromiso con la protección del patrimonio histórico, cultural y natural.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
La política de sostenibilidad incluye un compromiso solamente con la protección del patrimonio natural. No así, con el patrimonio histórico y cultural.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input checked="" type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor asegúrese de verificar que la política de sostenibilidad efectivamente incluye un compromiso con la protección del patrimonio natural.	
Recuerde indicar las razones por las que no se ha considerado compromiso para con la protección del patrimonio cultural e histórico. Estas razones debe expresarlas el enlace de la empresa.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
No cuentan con un manual activo para promover políticas de sostenibilidad, sin embargo promueven la protección del patrimonio natural, esto gracias a los talleres y cursos que han realizado sus miembros especialmente los propietarios, no tienen conocimiento ni herramientas para patrocinar patrimonios culturales o históricos de la zona, sin embargo hacen un esfuerzo por auto-educarse en estos temas. Los dueños están interesados en aprender mas historia del sitio para así poder transmitir todo esto a las personas que visitan el sitio.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Socio - Cultural**  
**Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales**

<b>Criterio No. 20405</b>	
No se atenta contra la prestación de los servicios básicos a las comunidades vecinas.	
<b>Indicador 1</b>	
Las demandas de servicios básicos de la empresa, (Ej.: Agua, energía, etc.), no afectan la provisión de estas necesidades a las comunidades de la zona.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
Las demandas de servicios básicos de la empresa no afectan a las comunidades de la zona.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Por favor indique qué evidencia específica le hizo concluir que las demandas de servicios básicos de la empresa no afectan a las comunidades de la zona.	
Evidencia de este tipo puede ser la descripción de las fuentes de las que la empresa obtiene agua, energía, insumos, etc.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
El Lodge posee instalaciones de Luz, provistas por el Estado son sus respectivo medidor, adicional el agua la sacan de un tanque de reserva, además de botellones de agua certificada para el uso humano y un tanquero que abastece al sector de una a tres veces por semana. Por ultimo el gas que se usa en el Lodge es el que venden las expendedora de todo el país, en la zona no hay abastecimiento para gas de uso comercial. Bajo ningún concepto afectan las necesidades de comunidades o personas de la zona.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Socio - Cultural**  
**Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales**

<b>Criterio No. 20406</b>	
Se adoptan y da a conocer políticas en contra de la explotación sexual comercial, sobre todo de niños, niñas y adolescentes.	
<b>Indicador 1</b>	
La empresa adopta y da a conocer acciones concretas contra la explotación sexual, comercial de niños, niñas y adolescentes.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
La empresa no adopta acciones concretas contra la explotación sexual, comercial de niños, niñas y adolescentes.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor describir breve y claramente, las razones expresadas por el enlace de la empresa, por las cuales la empresa no adopta acciones concretas contra la explotación sexual, comercial de niños, niñas y adolescentes.  Si durante las entrevistas, recorridos, observaciones, etc. ha detectado alguna fortaleza o debilidad que pueda ayudar a la empresa de alguna forma o considera que debe atender con prontitud, siempre en relación a este tema, puede indicarlo de considerarlo pertinente, en el espacio destinado en esta herramienta para los comentarios del verificador.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
No dan a conocer este tipo de acciones, según nos comento el representante esta no es una función propia de la actividad a la que la empresa se dedica, también acoto que no se da trabajo a personas menores de edad y no sabrían como abordar este tipo de situaciones.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Socio - Cultural**  
**Contribución al Desarrollo Local**

<b>Criterio No. 20201</b>	
Se participa o se apoyan iniciativas de desarrollo de las comunidades aledañas, previo consentimiento de los interesados.	
<b>Indicador 1</b>	
Participa y estimula a sus trabajadores a participar en actividades comunitarias de desarrollo.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
Participa, sin embargo no estimula la participación de sus trabajadores, en actividades comunitarias de desarrollo.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input checked="" type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor describir breve y claramente, las razones expresadas por el enlace de la empresa, por las cuales la empresa participa en actividades comunitarias de desarrollo sin estimular o propiciar la participación de sus trabajadores en estas.  Por favor describir las actividades comunitarias en las que la empresa participa.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Participa en programas y actividades propias de la comunidad, sin embargo no es protagonista de los mismos ni estimula a la participación de sus colaboradores en los mismos. Empleados nos comunican que participan de actividades comunitarias cuando los miembros del Lodge son invitados, sin embargo en todos los años de operación del Lodge no ha organizado talleres ni estimula la participación activa de los involucrados en las operaciones del sitio, el representante nos dijo que este tipo de actividades ya no son frecuentes pero que cuando haya la oportunidad seguirán participando de las mismas.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Socio - Cultural**  
**Contribución al Desarrollo Local**

**Criterio No. 20201**

Se participa o se apoyan iniciativas de desarrollo de las comunidades aledañas, previo consentimiento de los interesados.

**Indicador 2**

La empresa facilita el uso de sus instalaciones, para que las organizaciones comunales puedan expresar sus proyectos e iniciativas de interés turístico.

**Opciones de Desempeño**

La empresa no facilita el uso de sus instalaciones, para que las organizaciones comunales puedan expresar sus proyectos e iniciativas de interés turístico.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones expresadas por el enlace de la empresa por las que no se facilita el uso de sus instalaciones, para que las organizaciones comunales puedan expresar sus proyectos e iniciativas de interés turístico.

Si durante las entrevistas, recorridos, observaciones, etc. ha detectado alguna fortaleza o debilidad que pueda ayudar a la empresa de alguna forma o considera que debe atender con prontitud, siempre en relación a este tema, puede indicarlo de considerarlo pertinente, en el espacio destinado en esta herramienta para los comentarios del verificador.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

El Lodge no tiene ningún tipo de convenio firmado con otra institución, empresa u organización comunal que desarrolle actividades turísticas en la zona, sin embargo nos comentaron que es usual trabajar con ciertos hoteles de la zona y fundaciones cuando hay eventos especiales de guianza, adicional nos informaron que si se presenta la oportunidad les gustaría firmar convenios para trabajar en proyectos de mutuo beneficio con empresas turísticas.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Socio - Cultural**  
**Contribución al Desarrollo Local**

**Criterio No. 20201**

Se participa o se apoyan iniciativas de desarrollo de las comunidades aledañas, previo consentimiento de los interesados.

**Indicador 3**

Realiza contribuciones en especie o en efectivo para la ejecución de proyectos comunales, dejando registro de las contribuciones.

**Opciones de Desempeño**

Se han hecho contribuciones para la ejecución de proyectos comunales, sin dejar registro.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir los datos de algunos de los proyectos comunales que la empresa ha apoyado y de qué forma lo ha hecho.

Finalmente describa breve y claramente, las razones expresadas por el enlace de la empresa, por las cuales no se cuenta con registros sobre estas contribuciones.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Han apoyado con capital e información para hacer propaganda de la zona con otras empresas turísticas, sin embargo no tienen un registro de estas inversiones comunitarias ni el posible beneficio que se pudo obtener. El representante explico que en reuniones han decidido hacer propagandas vía internet (e-mailing) junto a otras empresas ya que se nota en la ocupación del Lodge que hay un aumento en las visitas.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Socio - Cultural**  
**Contribución al Desarrollo Local**

<b>Criterio No. 20201</b>	
Se participa o se apoyan iniciativas de desarrollo de las comunidades aledañas, previo consentimiento de los interesados.	
<b>Indicador 4</b>	
Existe un procedimiento para evaluar el grado de satisfacción y los reclamos de la comunidad local, sobre las actividades promovidas a su favor.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
No existe un procedimiento para evaluar el grado de satisfacción o los reclamos de la comunidad local, sobre las actividades promovidas a su favor.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
<p>Por favor, indique las razones por las que no existe un procedimiento para evaluar el grado de satisfacción o los reclamos de la comunidad local, sobre las actividades promovidas a su favor. Estas razones debe expresarlas en el enlace de la empresa.</p>	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
<p>El Lodge nunca ha hecho una encuesta para que la comunidad local evalúe su actividad turística. Nos informan que no lo han hecho ya que no sabrían como elaborar un documento de este tipo, además mencionaron que ninguna empresa de la zona a realizado este tipo de evaluación.</p>	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Socio - Cultural**  
**Contribución al Desarrollo Local**

<b>Criterio No. 20202</b>	
Se utilizan los servicios y productos de micro, pequeñas o medianas empresas locales, sobre todo aquellas de carácter sostenible.	
<b>Indicador 1</b>	
La empresa identifica y selecciona productos, servicios e insumos que pueden ser suministrados por las comunidades locales.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
La empresa identifica y selecciona productos, servicios e insumos que pueden ser suministrados por las comunidades locales.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
<p>Favor describa breve y claramente la forma en que la empresa identifica y selecciona los productos, servicios e insumos que pueden ser suministrados por las comunidades locales. Recuerde verificar la existencia de información escrita que permita respaldar el cumplimiento de este indicador.</p> <p>Finalmente, realice entrevistas entre el personal de la empresa para corroborar que estos elementos son adquiridos en la comunidad.</p>	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
<p>Si una parte lo hace directamente bajo su propia producción y la gran mayoría lo hace apoyando la compra de productos suministrados por empresas o negocios familiares que pertenecen a la comunidad local.</p>	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Socio - Cultural**  
**Contribución al Desarrollo Local**

**Criterio No. 20202**

Se utilizan los servicios y productos de micro, pequeñas o medianas empresas locales, sobre todo aquellas de carácter sostenible.

**Indicador 2**

Existe una relación de apoyo comercial con pequeñas empresas o microempresas locales y/o proveedores responsables.

**Opciones de Desempeño**

No es un Indicador Aplicable.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor anotar, en forma breve y clara, las circunstancias por las cuales ha determinado que el presente indicador no es aplicable para ser utilizado en la evaluación de la Empresa donde realiza la verificación. Para esto utilice la sección creada para este efecto en la presente herramienta de verificación.

Recuerde que la no existencia de documentos por escrito o prácticas operativas, no necesariamente es razón justificante para considerar como no aplicable un indicador.

Las causas de no aplicabilidad se fundamentan en base a la imposibilidad material de realizar una acción o de contar con un cierto equipo debido a la naturaleza propia de la Empresa que se evalúa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Pese a que hay una muy buena relación con varios proveedores locales, no se puede asegurar que los procesos de los mismos cuenten con algún tipo de certificación de carácter sostenible. No aplica ya que en la zona no hay empresas que prueben con alguna herramienta de verificación que sus productos son sostenibles.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Socio - Cultural**  
**Contribución al Desarrollo Local**

**Criterio No. 20202**

Se utilizan los servicios y productos de micro, pequeñas o medianas empresas locales, sobre todo aquellas de carácter sostenible.

**Indicador 3**

Existe coordinación con las empresas comunitarias de turismo para vender los circuitos que ellos ofrecen.

**Opciones de Desempeño**

Existe coordinación con las empresas comunitarias de turismo para vender los circuitos que ellos ofrecen.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar la forma en que la empresa coordina con las empresas comunitarias para vender los circuitos que ellos ofrecen. Recuerde verificar la existencia de documentos donde se detalle información sobre los procedimientos a seguir, donde aparezcan coordinaciones previas o programadas, etc.

Asegúrese de indicar los datos de contacto (nombre de la empresa, responsable, dirección, forma de contactarles) de algunas de las empresas comunitarias de turismo con las que la empresa coordina.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

En algunas épocas del año y dependiendo del número de huéspedes se ofrece estos circuitos a los visitantes, sin embargo no hay una acción coordinada por parte del Lodge y las empresas implicadas. La empresa nos informó que trabajan en circuitos con las personas que realizan tubing, paseos a caballo, visita a cascadas, paseo en cuadrón, cánopi y visita al manposario. Todas estas negociaciones las llevan a cabo con los representantes de cada uno e estos servicios.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Socio - Cultural**  
**Nombre del Principio**

<b>Criterio No. 20203</b>	
Se promueve la contratación y capacitación de personal local en todos los niveles de la empresa.	
<b>Indicador 1</b>	
Se prioriza la contratación de personas de la localidad donde la empresa tiene su operación.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
Prioriza la contratación de personas de la localidad donde la empresa tiene su operación.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
<p>Para respaldar el cumplimiento del presente indicador, la empresa debe comprobar que efectivamente su recurso humano es de la localidad, mostrando copia de sus documentos de identificación u otros que contengan estos datos. Por favor verifique estos aspectos.</p> <p>Asimismo, favor asegurarse de corroborar lo anterior por medio de entrevistas con el personal y colaboradores.</p>	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Si, es prioridad de la empresa contratar personas de su localidad.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Socio - Cultural**  
**Contribución al Desarrollo Local**

<b>Criterio No. 20203</b>	
Se promueve la contratación y capacitación de personal local en todos los niveles de la empresa.	
<b>Indicador 2</b>	
Se favorece la contratación de personal local en puestos de mando.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
No se favorece la contratación de personal local en puestos de mando.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
<p>Favor anotar, en forma breve y clara, las razones por las cuales la empresa no favorece la contratación de personal local en puestos de mando.</p> <p>Recuerde que las razones de esta omisión deberá expresárselas el enlace de la empresa únicamente.</p>	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Las personas contratadas son de origen local, ninguno de ellos ocupa algún puesto de mando. Esto se deba a que los puestos de mando en el Lodge los ocupan los dueños o familiares de los dueños y no hay necesidad de contratar a nadie adicional (expreso el representante).	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Socio - Cultural**  
**Contribución al Desarrollo Local**

**Criterio No. 20205**

Se fomenta la fabricación y compra de artesanías y otros productos locales.

**Indicador 1**

La empresa incentiva la venta de artesanías y productos típicos de la región o elaborados por la comunidad, siempre que no afecten el manejo sostenible de recursos naturales y biodiversidad.

**Opciones de Desempeño**

La empresa incentiva la venta de estos elementos, siempre que su elaboración no afecte el manejo sostenible de recursos naturales y biodiversidad.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir los métodos que la empresa utiliza para asegurarse de que las artesanías y productos típicos de la región o elaborados por la comunidad cuya venta incentiva, no afectan el manejo sostenible de recursos naturales y biodiversidad.

Asegúrese de verificar la existencia de documentos relativos a procedimientos para esta acción.

Asimismo, por favor, verifique mediante entrevistas, que el personal conoce estos procedimientos, políticas, etc. y los aplica.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Hay publicidad par que se visite el centro de Mindo donde se puede comprar artesanías locales, adicional el guía siempre recomienda visitar esta zona por sus artesanías.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Socio - Cultural**  
**Contribución al Desarrollo Local**

**Criterio No. 20205**

Se fomenta la fabricación y compra de artesanías y otros productos locales.

**Indicador 2**

Se toman medidas concretas para apoyar la producción de alimentos a nivel local.

**Opciones de Desempeño**

Se toman medidas concretas para apoyar la producción de alimentos a nivel local.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar cuáles son las medidas que la empresa sigue para apoyar la producción de alimentos a nivel local.

Asegúrese de verificar la existencia de documentos donde aparezca impresa información sobre los apoyos realizados. Por favor indique los datos de algunos de los productores locales que son apoyados por la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Si ya que el Lodge produce parte de los alimentos que consumen sus huéspedes y empleados, además compra la gran parte de insumos alimenticios a personas que producen en la zona.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

#### **4.4. Resultados del Diagnostico**

A continuación se expondrán los resultados obtenidos por el Lodge en la evaluación:

##### **El estudio Socio-cultural de Mindo Loma Lodge, arrojó los siguientes resultados:**

- De 22 indicadores, el Lodge actualmente está cumpliendo 10 de los mismos, 6 cumple parcial, 6 no cumple y 3 criterios no aplican.
- Al restar el número total de preguntas menos las que no aplican, nos da un resultado de 19 preguntas que el Lodge debería cumplir para tener un 100% en el cumplimiento de buenas prácticas para aplicar un turismo sostenible.
- De estos 19 indicadores, 10 de los mismos, hasta el momento han sido cumplidas, es decir ya no se necesitara trabajar en el la implementación de las mismas, más bien es su refuerzo, además se deberá poner especial atención en monitorearlas y replicarlas, para así garantizar que se sigan cumpliendo de una buena manera.
- De los 19 indicadores, 6 de estos, al momento, se cumplen de manera parcial, necesitan de una revisión para determinar cuáles son los aspectos que podrían representar una fortaleza real y serán fáciles de corregir en el presente y cuáles son los que necesitan ser mejorados a futuro.
- Por último, hay que poner mayor atención a los 6 indicadores que no están siendo cumplidos en este preciso momento, con el fin de evitar a futuro inconvenientes para el correcto desenvolvimiento de las actividades socio-culturales entre los miembros del Lodge, sus propietarios y los huéspedes que visitan el Lodge, todo esto con el fin de mejorar sus relaciones y cumplir de manera correcta los preceptos del turismo sostenible.

**Tabla de resultados globales de la evaluación económica de Rainforest Alliance.-**

Principio	Ámbito Socio Cultural								
	Criterio	Número de Indicadores	Resultados						Porcentaje
			Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	Calificación		
Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales	20101	Se apoyan y divulgan actividades culturales, deportivas y recreativas de las comunidades vecinas, previo consentimiento de los interesados.	6	1	3	2		2,5	41,67%
	20102	Se fomenta la visita a empresas y comunidades locales, cuando éstas lo deseen.	3	1			2	1	100,00%
	20302	No se participa en la venta, tráfico o exhibición de piezas/objetos arqueológicos, a menos que se cuente con los permisos respectivos (para el caso de la exhibición).	1	1				1	100,00%
	20401	Se adoptan acciones concretas para promover el entendimiento de y respeto hacia a las culturas y costumbres autóctonas.	2	1	1			1,5	75,00%
	20405	No se atenta contra la prestación de los servicios básicos a las comunidades vecinas.	1	1				1	100,00%
	20406	Se adoptan y da a conocer políticas en contra de la explotación sexual comercial, sobre todo de niños, niñas y adolescentes.	1			1		0	0,00%
Contribución al Desarrollo Local	20201	Se participa o se apoyan iniciativas de desarrollo de las comunidades aledañas, previo consentimiento de los interesados.	4		2	2		1	25,00%
	20202	Se utilizan los servicios y productos de micro, pequeñas o medianas empresas locales, sobre todo aquellas de carácter sostenible.	3	2			1	2	100,00%
	20203	Se promueve la contratación y capacitación de personal local en todos los niveles de la empresa.	2	1		1		1	50,00%
	20205	Se fomenta la fabricación y compra de artesanías y otros productos locales.	2	2				2	100,00%
<b>Sub-Total</b>			<b>22</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>13,00</b>	
<b>Porcentajes (%)</b>			<b>100%</b>	<b>45,45%</b>	<b>27,27%</b>	<b>27,27%</b>	<b>12,00%</b>	<b>59,09%</b>	

#### **4.5 Análisis del Aspecto Sociocultural de la Empresa**

El eje sociocultural es el más corto dentro del estudio, contamos con alrededor de 20 indicadores que han sido evaluados, el resultando total es de 59.09 sobre 100. Podemos ver que la calificación es un poco superior al 50 %, calificación bastante buena considerando que es la primera vez que se someten a este tipo de evaluaciones, claro esta también se debe aprovechar las fortalezas en este punto para de una manera mas rápida subir la calificación y así poder cumplir con los estándares de turismo sostenible exigidos por Rainforest Alliance.

El resultado obtenido es un tanto sorpresivo ya que según comentarios de los propios involucrados, este es el eje al que menos prioridad se le a dado, es decir nunca estuvo en el plan de los administradores obtener la calificación mas alta de los tres ejes sabiendo de antemano que la gestión que mas han descuidado es justamente la sociocultural.

Es importante hacer notar que dentro de la evaluación de Rainforest Alliance realizada al Lodge, este eje es el que consta con menos indicadores de los tres, sin embargo y según explicación de los mismos funcionarios de R. A. esta situación puede tornarse una ventaja o una desventaja, ya que al tener menos indicadores que evaluar la calificación obtenida podría ser muy positiva o muy negativa, en el caso del Lodge diremos que es altamente positiva, considerando que es la primera vez que se someten ha esta evaluación.

Podemos concluir que la principal fortaleza del Lodge es la de generar trabajo dentro de su comunidad, esto se da gracias a que las personas que trabajan dentro del sitio provienen de los alrededores, además cabe recalcar que dan prioridad a personas de la zona para empleos formales o pasantías, otro factor importante a tomar en cuenta es la manera en la que el Lodge se provee de varios insumos, de igual manera los administradores propician la compra y consumo de materia primas de la zona.

Por otro lado tenemos como la principal falencia la falta de convenios e iniciativas para generar una mayor conciencia y conocimiento de la riqueza cultural y natural entre empresas y pobladores de la zona, es de vital importancia desarrollar el aspecto turístico no solo del Lodge sino también de personas o comunidades que se puedan ver implícitas en la operación de otro tipo de atractivos turísticos especialmente los de genero cultural.

Hay que recalcar que el Lodge tiene aprovechar de la mejor manera el puntaje obtenido en la evaluación, esta es una fortaleza que les permitirá en poco tiempo lograr subir su promedio general y en un futuro acceder a una certificación de turismo sostenible.

## CAPITULO V

### ASPECTO AMBIENTAL DE LA EMPRESA

#### **5.1. Antecedentes Ambientales del Lodge.**

El Lodge está ubicado en Mindo, tiene una altitud promedio de 1250 m.s.n.m aunque su punto más bajo es de 1100 m.s.n.m., se encuentra a 70 km al occidente de Quito; 60 Km. en línea recta desde Quito, está en una región subtropical entre la sierra y la costa. A 2½ horas de Quito, pasando por la "Mitad del Mundo" y cruzando fascinantes bosques, se descende un total de 1.600 metros hasta llegar a Mindo que está emplazado en un gran valle subtropical está prácticamente bajo la boca del cráter del Guagua Pichincha. La región se encuentra a 1.200 m.s.n.m., de las faldas del volcán Pichincha y por la misma pasan los ríos Cristal, Verde, Mindo, Cinto y Saloya que cruzan por el bosque y juntos forman el río Blanco (Quintero, 2002).

#### **Flora y fauna.-**

El espectro biológico del Bosque Protector Mindo-Nambillo de 19.200 hectáreas, abarca desde la pluviselva subtropical húmeda hasta las paredes empinadas del Guagua Pichincha. Aquí existen más de 400 especies de aves, entre las cuales destaca el Gallo de la Peña, de color rojo brillante, que construye sus nidos en las empinadas paredes verticales de los cañones selváticos. En Mindo se dan cita aves como el tucán, papagayos, búhos, patos salvajes, quetzales, mirlos, colibríes, caciques, entre otros. Aquí igualmente se encuentra gran cantidad de plantas medicinales, así como epífitas y aproximadamente 300 clases orquídeas. Los grandes árboles no son una excepción, se encuentra tanto el árbol de caucho como el de la canela, así como variedades endémicas como la tangara (Tarsicio, 2002).

#### **Clima.-**

Como muchos pueblitos entre Sierra y Costa, Mindo emite una atmósfera colorida y variada. Sus habitantes dicen poseer lo mejor de las dos regiones a saber: la cálida temperatura tropical y la cercanía a la fría capital andina Quito. Las temperaturas anuales que imperan son de entre 18 y 21 °C y las precipitaciones como en la mayoría de poblaciones entre sierra y costa muy abundantes (Quintero, 2002).

#### **Descripción del paisaje.-**

El bosque abarca una gran extensión de terreno al noroccidente de Pichincha y coronado por crestas nevadas como el Guagua Pichincha se extiende por laderas y terrenos irregulares que cubren desde las tierras frías de altas montañas hasta parajes subtropicales.

Este bosque encierra exuberante vegetación que sirve a la gran variedad de especies de aves y a cascadas de aguas cristalinas que alimentan a importantes sistemas hidrográficos. El bosque protector según las unidades bioclimáticas contempladas en el Programa Nacional de Regionalización Agraria (PRONAREG) y desarrolladas en el Plan de Manejo según la clasificación de Holdridge contiene: bosque húmedo montano bajo, bosque muy húmedo montano, bosque muy húmedo pre montano, bosque muy húmedo montano bajo. Durante la visita de campo se pudo apreciar que dentro del bosque protector existe vegetación arbórea con especies dominantes, especies de estrato medio e inferior que incluyen vegetación natural y secundaria. Aún es posible encontrar dentro de la vegetación arbórea especies como: el cedro, tangaré, canelo blanco, matapalo, carachacoco, colorado, arrayán rojo, arrayán lacre, cedrillo, copal, motilón, olivo. Dentro el estrato medio o arbustivo se observó colca, shanshi, lirio del cerro, suro y entre las herbáceas existen, yesca, lashipa, ortiga, pasto, gramalote. A más de preciosas orquídeas, anturios y bromelias. Dentro de la fauna las especies de aves que existen en el bosque protector son importantes puesto que varias de ellas se encuentran en la lista de aves en peligro de extinción, la variedad de especies es alta y por estas consideraciones Mindo ha sido declarado un área de importancia para las aves (IBA -Importance Bird Area) el primero en Sudamérica. En Mindo existen 32 especies de aves endémicas (Tarsicio, 2002).

Las aves más representativas son: perdiz, águila pescadora, gallo de la peña, pájaro paraguas, pájaro sol, pava de monte, yumbo, tucán de pico laminado, tucán de chocó, arasari de pico pálido, saltarín con alas de garrote, urraquita, tangara con capa morada, clorofonia, tangara de verde reluciente, loros, búho chillón. Las especies de colibríes que allí se encuentran son: Urosticte banjamini, inca café, emperatriz brillante, coronita morada aterciopelada, el de babero morado, silfo de cola violeta (Tarsicio, 2002).

Los mamíferos que se han observado son los armadillos rabo de molle, tigrillo, oso de anteojos, pecarí de labio blanco, guanta, soche, flor de balsa, tamandúa y cusumbos (Tarsicio, 2002).

### **El Bosque Protector Mindo Nambillo.-**

Este bosque protector tiene una extensión de 20.000 hectáreas y se encuentra limitado por las Montañas de Mindo y la Cordillera de Nambillo. Lo cruzan las subcuencas de los ríos Cinto, Nambillo, Mindo y quebrada Sacuambi que constituyen áreas de drenaje que alimentan los caudales del río Blanco, afluentes del Esmeraldas (Mintur, 2002).

### **Permisos y Restricciones.-**

Al igual que en otras áreas protegidas la caza, la quema del bosque, la pesca con explosivos, extracción de recursos naturales son prohibidas.

Para visitar el bosque protector se sugiere contactarse con el Centro de Información de Mindo, en el parque principal, ellos le dan todos los detalles sobre el bosque y del poblado en general, le proveen de guías que procurarán que su visita por el bosque y todo el sector sea placentera y fructífera (Mintur, 2007).

### **5.2. Metodología.**

Actualmente las empresas han reconocido la responsabilidad en el mejoramiento del ambiente, no como respuesta a los requerimientos exigidos por normas jurídicas e imposiciones gubernamentales, sino por el convencimiento de que la sensibilidad empresarial hacia el medio ambiente supone beneficios directos que, en general, optimizan su competitividad y reconocimiento en la sociedad. Según Murillo, Garcés y Rivera (2004), los beneficios de mayor sensibilización ambiental de las empresas son:

1. Reducción de los costos ambientales y, por tanto, de los costos generales de las empresas: la gestión y la optimización adecuada de los recursos naturales y de otros, reduce los consumos de energía, agua, materias primas, la generación de residuos, etc.
2. Permite acceder a mercados más exigentes y restringidos por razones ambientales, diferenciándose con respecto a sus competidores; aumentando la actividad de la propia empresa.
3. Favorece nuevas oportunidades y actividades empresariales, mejorando ambientalmente los productos propios, acudiendo a la producción o reutilización de otros, o accediendo al mercado y a líneas de crédito específicas.
4. Mejora la imagen general de la empresa y su credibilidad frente a clientes, consumidores, competidores, administraciones públicas y opinión pública.
5. Permite introducir mejoras técnicas y de funcionamiento en la propia empresa, facilitando la actividad empresarial y el acceso a ciertos contratos (por ejemplo, contratos públicos, al ser creciente la introducción de exigencias ambientales en los pliegos de licitaciones); también reduce las enfermedades y accidentes laborales con la implantación de nuevas tecnologías.

Para el estudio de este punto, como principal método de evaluación será tomado en cuenta

el modelo de buenas prácticas de manejo ambiental realizado por Rainforest Alliance en el año 2005 y que está vigente hasta la fecha para Ecuador, todo con el fin de revisar por medio de estos indicadores, el actual desenvolvimiento de la empresa, en materia ambiental y dar un claro resultado de si sus actuales prácticas de manejo en las distintas áreas operativas de la empresa, están buscando conservar el medio ambiente donde se desarrollan las mismas. Esta evaluación será una guía para calificar si son válidas las prácticas ambientales que está llevando a cabo Mindo Loma Lodge.

**A continuación un resumen de las técnicas que se usaran para desarrollar este punto.**

#### **Técnicas**

- Entrevistas a empleados, visitantes y propietarios del mismo.
- Recolección de información ambiental en el Lodge
- Investigación de información teórica y bibliográfica sobre diagnósticos ambientales de Rainforest.
- Organización de todo el material conseguido.
- Comparación de datos en el campo, es decir verificar los datos obtenidos y ampliar esta información con varias visitas al Lodge.
- Redacción de conclusiones finales previa comparación de datos entre el Lodge e índices de la teoría del Turismo Sostenible.

### **5.3. Diagnóstico Estándar Base del eje Ambiental.**

A continuación se desarrollara el estudio ambiental como parte fundamental del análisis del eje económico, esto con el fin de mostrar si la empresa será rentable en un futuro, claro está siempre cumpliendo con el concepto de rentabilidad, sus diferentes expresiones según el nivel de análisis y la relación que se establece entre los distintos indicadores de rentabilidad.

**Evaluación de la gestión ambiental del Lodge bajo criterios e indicadores de Rainforest Alliance.-**

**Gestión Medio Ambiental  
Agua**

**Criterio No. 10101**

El consumo de agua se mide periódicamente y existe un registro de los resultados.

**Indicador 1**

Realiza monitoreo y mantiene registros de su consumo de agua.

Opciones de Desempeño	Nivel de Desempeño
No realiza monitoreo del consumo de agua.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor, describa las razones que el enlace de la empresa expresó por las cuales no se realiza monitoreo del consumo de agua.

---

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No se realiza ningún tipo de monitoreo para medir el consumo de agua en el Lodge.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Agua**

**Criterio No. 10102**

Existen planes escritos, con metas de uso y reducción del consumo de agua.

**Indicador 1**

Ha establecido metas para el ahorro en su consumo de Agua.

Opciones de Desempeño	Nivel de Desempeño
No ha establecido metas para el ahorro en su consumo de agua.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones por las cuales la empresa no se ha establecido metas para el ahorro en su consumo de Agua.  
Estas razones debe expresarlas en enlace de la empresa y deben anotarse en la sección correspondiente en la presente herramienta de verificación.

---

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No se han establecido metas para ahorrar el consumo del Agua.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Agua**

<b>Criterio No. 10102</b>	
Existen planes escritos, con metas de uso y reducción del consumo de agua.	
<b>Indicador 2</b>	
Se determina el consumo de agua por áreas operativas.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
No se determina el consumo de agua por áreas operativas.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor indicar las razones expresadas por el enlace de la empresa por las cuales no se determina el consumo de agua por áreas operativas.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
No se tiene un control de consumo de agua por áreas o zonas operativas en el Lodge.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Agua**

<b>Criterio No. 10103</b>	
Se adoptan con medidas para el ahorro de agua (potable, riego, piscinas y otros); cuando sea aplicable, se utilizan dispositivos para un uso eficiente del recurso.	
<b>Indicador 1</b>	
Utiliza dispositivos para reducir el consumo de Agua en grifos, inodoros y/o riego. (Ej.: aireadores para grifos, tanques para inodoro de menor galonaje, etc.).	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
No utiliza dispositivos para reducir el consumo.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor indicar las razones por las cuales no se utiliza dispositivos para reducir el consumo de Agua. Estas razones debe expresarlas en enlace de la empresa y deben anotarse en la sección correspondiente en la presente herramienta de verificación.	
Favor anotar un listado de las áreas y/o equipos donde la empresa podría utilizar dispositivos para reducir el consumo de Agua.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
No tiene ningún dispositivo para el ahorro de agua, en el caso del Lodge no aplica el consumo para piscinas, si para cultivos aunque por su ubicación y el tipo de clima que posee la zona la gran mayoría de agua para el riego la obtiene de directamente del río que pasa por la propiedad y de los tanques almacenadores de agua lluvia que tienen.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Agua**

**Criterio No. 10103**

Se adoptan con medidas para el ahorro de agua (potable, riego, piscinas y otros); cuando sea aplicable, se utilizan dispositivos para un uso eficiente del recurso.

**Indicador 2**

Quando la toma de agua proviene de fuentes propias, la Empresa toma medidas para garantizar un uso sostenible de dicha fuente.

**Opciones de Desempeño**

Quando la toma de agua proviene de fuentes propias, la empresa toma medidas para garantizar un uso sostenible de dicha fuente.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

El presente indicador será aplicable solo en aquellos casos en que la empresa se abastezca de Agua a través de fuentes propias.  
Por favor, describa las medidas que la empresa toma para garantizar un uso sostenible de la toma de agua propia con que cuenta.  
Favor verificar la existencia de documentación al respecto.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Para el riego de sus cultivos toman el agua del rio y de fuentes propias de almacenamiento, no usan mas de lo que necesitan n tampoco desperdician este recurso.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Agua**

**Criterio No. 10103**

Se adoptan con medidas para el ahorro de agua (potable, riego, piscinas y otros); cuando sea aplicable, se utilizan dispositivos para un uso eficiente del recurso.

**Indicador 3**

La empresa realiza mantenimientos y supervisiones regulares para evitar el desperdicio de agua.

**Opciones de Desempeño**

La empresa no realiza mantenimientos y supervisiones regulares para evitar el desperdicio de agua.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones por las que la empresa no realiza mantenimientos y supervisiones regulares para evitar el desperdicio de agua. Estas razones deberá expresarlas el enlace de la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Tienen una persona que realiza esta labor pero no esta capacitada de manera correcta para hacer supervisiones.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Agua**

**Criterio No. 10104**

Las políticas y medidas para el uso eficiente y ahorro de agua se dan a conocer a clientes, empleados y propietarios.

**Indicador 1**

El plan de acción para el ahorro y el uso sostenible del agua está documentado.

**Opciones de Desempeño**

No ha documentado un plan de acción para el ahorro y uso sostenible del Agua.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones por las cuales la empresa no posee por escrito su plan de acción para el uso sostenible del Agua.  
Estas razones debe expresarlas en enlace de la empresa y deben anotarse en la sección correspondiente en la presente herramienta de verificación.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

El Lodge no tiene ningún tipo de control documentado sobre este recurso.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Agua**

**Criterio No. 10104**

Las políticas y medidas para el uso eficiente y ahorro de agua se dan a conocer a clientes, empleados y propietarios.

**Indicador 2**

Cuenta con rotulación e información ubicada estratégicamente para promover que los clientes y empleados participen de sus acciones de uso sostenible del Agua.

**Opciones de Desempeño**

Cuenta con rotulación e información ubicada solamente en áreas destinadas para clientes. Falta colocarla en las áreas para empleados.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describa breves ejemplos de las formas y áreas donde la empresa ha instalado rotulación e información, para clientes con el fin de promover el uso sostenible del Agua.  
Asimismo, favor describir breve y claramente, las razones expresadas por el enlace de la empresa, por las cuales nos e ha colocado rotulación de este tipo también en las áreas operativas (de personal).

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Solo tienen letreros en las habitaciones de los clientes que aconsejan el uso responsable del agua, especialmente para bañarse y para hidratarse, a los empleados les indican verbalmente que no hagan mal uso de este recurso.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Agua**

**Criterio No. 10104**

Las políticas y medidas para el uso eficiente y ahorro de agua se dan a conocer a clientes, empleados y propietarios.

**Indicador 3**

Existe un equipo de trabajo o persona a cargo de implementar el plan de uso sostenible del agua.

**Opciones de Desempeño**

Se implementan el plan de uso sostenible del agua sin contar con un responsable directo.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir las razones por las cuales la empresa, a pesar de contar con un plan para el uso sostenible del Agua, no ha designado formalmente una unidad de trabajo o persona dentro de la empresa, para hacerse cargo de la implementación de las acciones relativas al mismo.

Recuerde que las razones de esta omisión deberá expresárselas el enlace de la empresa.

Favor describir la forma en que son llevadas a cabo las acciones relativas al manejo, y uso sostenible del Agua, a pesar de no existir un responsable directo de las mismas dentro de la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Existe un responsable de mantenimiento pero no cuenta con una correcta capacitación ni un plan de uso sostenible para el ahorro de agua en el Lodge.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Energía**

**Criterio No. 10201**

El consumo de energía se mide periódicamente y existe un registro de los resultados.

**Indicador 1**

La empresa cuenta con medidores para monitorear el consumo de energía.

**Opciones de Desempeño**

La empresa cuenta con medidores para monitorear el consumo de energía.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor verificar la existencia y describir el estado físico de los medidores de consumo de Energía.

Favor listar las áreas que cubren y describir la cantidad de medidores con que cuenta la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Poseen los medidores que otorga la empresa eléctrica, hacen mediciones y comparaciones de consumo de mes a mes.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Energía**

**Criterio No. 10201**

El consumo de energía se mide periódicamente y existe un registro de los resultados.

**Indicador 2**

La empresa cuenta con un registro de consumo de electricidad por cliente/noche.

**Opciones de Desempeño**

La empresa no cuenta con un registro de consumo de electricidad por cliente/noche.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones expresadas por el enlace de la empresa por las cuales no se cuenta con un registro de consumo de electricidad por cliente/noche.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No tienen un registro de consumo de electricidad por cliente o noche, lo que si han notado en sus mediciones es que cuando hay mas turistas nacionales que extranjeros el consumo de energía eléctrica aumenta y es lo contrario cuando hay mas turistas extranjeros que nacionales.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Energía**

**Criterio No. 10202**

Existen planes escritos, con metas de uso y reducción del consumo de energía.

**Indicador 1**

Ha documentado su plan de acción para el ahorro y uso sostenible de la Energía.

**Opciones de Desempeño**

No ha documentado su plan de acción para el ahorro y uso sostenible de la Energía.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones por las cuales la empresa no ha documentado su plan de acción para el uso sostenible de la energía.  
Estas razones debe expresarias en enlace de la empresa y deben anotarse en la sección correspondiente en la presente herramienta de verificación.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Tienen un plan para ahorro de energía pero no lo tienen correctamente documentado.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Energía**

**Criterio No. 10205**

Cuando sea aplicable se hace uso de fuentes de energía renovable.

**Indicador 1**

Utiliza fuentes de energía alternativa en sus instalaciones (Ej.: paneles solares, fuentes eólicas, hídricas, geotérmicas, etc.).

**Opciones de Desempeño**

No utiliza fuentes de energía alternativa en sus instalaciones.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir las razones por las cuales la empresa no utiliza fuentes alternativas para la generación de Energía.  
Recuerde que las razones de esta omisión deberá expresárselas el enlace de la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No tiene ningún tipo de fuente de energía alternativa.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Energía**

**Criterio No. 10207**

Se adoptan medidas para el máximo aprovechamiento de la iluminación natural.

**Indicador 1**

La empresa adopta medidas concretas para aprovechar la luz natural.

**Opciones de Desempeño**

La empresa adopta medidas concretas para aprovechar la luz natural.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir en este informe, las formas en que la empresa aprovecha de forma concreta la iluminación natural en sus instalaciones.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Si tiene recomendaciones escritas tanto para huéspedes como para colaboradores que promueven el aprovechar la luz del sol, además tienen ventanales que aprovechan al máximo la luz solar.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Energía**

**Criterio No. 10208**

Se promueve el apagado de equipo y luces cuando no están en uso, ya sea mediante comunicación o con dispositivos especiales.

**Indicador 1**

Existen acciones concretas para el apagado de equipos eléctricos cuando no están siendo utilizados.

**Opciones de Desempeño**

Existen acciones concretas para el apagado de equipos eléctricos cuando no están siendo utilizados.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Por favor verifique la existencia del documento en el que se detalla la instrucción al personal de la empresa de apagar equipos cuando no están siendo utilizados. Asimismo, exista o no documentación al respecto, favor realizar entrevistas entre el personal de la empresa para corroborar que estas instrucciones son acatadas. Recuerde verificar su implementación, durante el tiempo que usted se encuentre en la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Antes tenían un generador y la luz se apagaba a las 10 pm (7 años atrás), ahora que cuentan con un medidor propio de la empresa eléctrica tienen luz las 24 horas del día, como acciones han optado por poner instrucciones tanto para huéspedes como para empleados que promueven el desconectar aparatos eléctricos que no estén siendo usados y apagar focos que no están siendo usados.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Energía**

**Criterio No. 10209**

Se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.

**Indicador 1**

Utiliza dispositivos para reducir el consumo de Energía en las instalaciones. (Ej.: Bombillos eficientes de bajo consumo, sistemas de apagado automático "Timers", reductores de intensidad "Dimmers", etc.).

**Opciones de Desempeño**

Utiliza dispositivos para reducir el consumo en todas las áreas posibles.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor anotar un listado de las áreas y/o equipos donde la empresa utiliza dispositivos para reducir el consumo de energía y listar el tipo de dispositivos utilizados.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Aprovechan la luz natural, adicional los focos que usan son ahorradores.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Energía**

**Criterio No. 10209**

Se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.

**Indicador 2**

Cuando la empresa requiere equipo e insumos que consumen energía, incluye como criterio de escogencia, la eficiencia energética.

**Opciones de Desempeño**

No incluye como criterio de escogencia, la eficiencia energética.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones expresadas por el enlace de la empresa por las cuales no se incluye como criterio de escogencia, la eficiencia energética cuando requiere equipo e insumos que consumen energía.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No la mayoría de los equipos como refrigeradora, televisores, radios, microondas, neveras, etc., fueron comprada ya hace mas de 5 años y no cumplen con tecnologías que ayudan a ahorrar energía.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Energía**

**Criterio No. 10209**

Se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.

**Indicador 3**

Se utiliza la ventilación natural, la reflexión de luz y calor, la sombra u otros medios pasivos para procurar un ambiente agradable.

**Opciones de Desempeño**

Se utiliza la ventilación natural, la reflexión de luz y calor, la sombra u otros medios pasivos para procurar un ambiente agradable.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir en este informe, las formas en que la empresa aprovecha de forma concreta la ventilación natural, la reflexión de luz y calor, la sombra u otros medios pasivos para procurar un ambiente agradable.

Recuerde realizar entrevistas con el personal para corroborar que el aprovechamiento de estas fuerzas naturales se realiza de manera formal y constante.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Si tienen áreas amplias con ventanales y mosquiteros para que la gente aproveche la brisas natural, además por el tipo de flora de la zona hay varios sitios cerca al Lodge para que la gente se refresque, es decir aprovecha las ventajas naturales que el sitio ofrece.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Energía**

**Criterio No. 10210**

Cuando sea aplicable, se da el uso de vehículos de alto rendimiento y eficiencia (Ej. Motores de cuatro tiempos para lanchas).

**Indicador 1**

Utiliza equipos eléctricos y/o vehículos energéticamente eficientes.

**Opciones de Desempeño**

No utiliza equipos eléctricos y/o vehículos energéticamente eficientes.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir las razones por las cuales la empresa no utiliza equipos y/o vehículos energéticamente eficientes para el ahorro en el consumo de Energía.  
 Recuerde que las razones de esta omisión deberá expresárselas el enlace de la empresa.  
 Como anexo al presente informe, favor listar ejemplos de los equipos y/o vehículos que utiliza la empresa y que podrían eventualmente sustituirse por los de clase energéticamente eficiente.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

El vehículo que usan es a gasolina, adicional no tiene un mantenimiento periódico para evitar emisiones de gas a la naturales y los equipos eléctricos no son energéticamente eficientes.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Energía**

**Criterio No. 10210**

Cuando sea aplicable, se da el uso de vehículos de alto rendimiento y eficiencia (Ej. Motores de cuatro tiempos para lanchas).

**Indicador 2**

Se da mantenimiento adecuado a los motores para minimizar el consumo y la contaminación.

**Opciones de Desempeño**

No se da mantenimiento a los motores.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Por favor, asegúrese de describir las razones expresadas por el enlace de la empresa, por las cuales no se da mantenimiento a los motores.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Tienen un vehículo y un motor a diésel para general luz, no se da un mantenimiento periódico y adecuado para evitar emisiones de gas hacia el medio ambiente.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**

**Energía**

**Criterio No. 10211**

Se adoptan medidas para evitar o minimizar las pérdidas de calor o frío en las áreas con calefacción ambiental y aire acondicionado.

**Indicador 1**

Aplica medidas concretas para minimizar las pérdidas de calor y frío. (Ej.: Aislamiento térmico de tuberías de agua caliente, reglas formales para uso de cuartos fríos y acciones físicas que eviten la fuga de frío, etc.).

Opciones de Desempeño	Nivel de Desempeño
Aplica medidas concretas para minimizar las pérdidas de calor y frío en algunos de los casos posibles.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input checked="" type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Ejemplos de las medidas para minimizar las pérdidas de calor y frío que se espera haya verificado son aquellas como el aislamiento térmico de tuberías de agua caliente, reglas formales para uso de cuartos fríos y refrigeradoras implementando acciones físicas que eviten la fuga de frío, uso adecuado de equipos de cocina que se ajusten al tamaño de las hornillas de la estufa y maximicen el potencial de calor de las mismas, etc.

Por favor indique brevemente cuáles son las medidas para minimizar las pérdidas de calor y frío que la empresa ha implementado.

Asimismo, recuerde indicar en cuáles casos posibles no ha aplicado medidas de este tipo.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

El Lodge no posee ningún tipo de aislamiento térmico en paredes, el material del techo es el idóneo para la zona (teja), no tienen tuberías especiales para agua caliente, no poseen un cuarto frío pero las neveras funcionan de manera correcta y evitan el escape de aire frío.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**

**Biodiversidad**

**Criterio No. 10301**

No se consumen, venden, trafican o exhiben productos o especies en peligro de extinción o provenientes de prácticas no sostenibles.

**Indicador 1**

La empresa no permite la venta, tráfico o exhibición de especies silvestres a menos que sean producto de un programa de crianza y/o reproducción legalmente establecido. (Ej.: criaderos, viveros, plantaciones autorizadas).

Opciones de Desempeño	Nivel de Desempeño
No permite la venta, tráfico o exhibición de especies silvestres.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Si la empresa realiza alguna de estas actividades, contando o no con los permisos correspondientes, la presente opción de respuesta no es la apropiada.

Favor realizar entrevistas con el personal para corroborar que la empresa no permite estas actividades.

Recuerde verificar la existencia de documentación, rotulación u otro tipo de pruebas que demuestren que la empresa no permite estas actividades.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No permiten o promueven el tráfico ilegal de especies vegetales o animales de la zona.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Biodiversidad**

**Criterio No. 10301**

No se consumen, venden, trafican o exhiben productos o especies en peligro de extinción o provenientes de prácticas no sostenibles.

**Indicador 2**

Cuando la empresa hace uso de carnes silvestres debe demostrar que provienen de granjas autorizadas para la crianza, reproducción y comercialización de las mismas.

**Opciones de Desempeño**

Consumo de carnes silvestres sin poder demostrar que provienen de granjas autorizadas para la comercialización de las mismas.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor anotar, en forma breve y clara, las razones por las cuales la empresa consume carnes silvestres sin poder demostrar que provienen de granjas autorizadas para la comercialización de las mismas.

Recuerde que las razones de esta omisión deberá expresárselas el enlace de la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Hay mucho consumo de pescado pero no provienen de granjas autorizadas(según comentarios de los propietarios y empleados no existen en la zona), si no mas bien de granjas locales que se dedican especialmente la crianza de truchas o tilapias.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Biodiversidad**

**Criterio No. 10301**

No se consumen, venden, trafican o exhiben productos o especies en peligro de extinción o provenientes de prácticas no sostenibles.

**Indicador 3**

Cuando se ofrecen platillos típicos, se asegura que los mismos no son preparados en base a especies en peligro de extinción

**Opciones de Desempeño**

Se asegura que los platillos típicos no son preparados en base a especies en peligro de extinción.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir los medios/métodos que la empresa sigue y/o utiliza para asegurar que los platillos típicos que ofrece no son preparados en base a especies en peligro de extinción.

Favor verificar la existencia de documentación al respecto.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Si todos los platos típicos que ofrecen y que son de especies animales y vegetales, estas especies no están en peligro de extinción.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Biodiversidad**

**Criterio No. 10301**

No se consumen, venden, trafican o exhiben productos o especies en peligro de extinción o provenientes de prácticas no sostenibles.

**Indicador 4**

Cuando la empresa vende o permite la venta de artesanías, se asegura que las mismas no son elaboradas con materiales provenientes de especies amenazadas o en peligro de extinción.

**Opciones de Desempeño**

Vende o permite la venta de artesanías asegurándose que las mismas no son elaboradas con materiales de especies en peligro de extinción.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir los medios/métodos que la empresa sigue y/o utiliza para asegurar que las artesanías que vende, o permite vender en sus instalaciones, no son elaboradas con materiales de especies en peligro de extinción.

Favor verificar si existe documentación al respecto y realizar entrevistas con el personal de la empresa para corroborar que se cumplen.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No se consumen o venden especies en peligro de extinción o que proviene de practicas no sostenibles, bajo pedido venden pescado trucha especialmente pero de criaderos de la zona que no promueven una explotación exagerada de la fauna de la zona.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Biodiversidad**

**Criterio No. 10302**

No se mantienen animales silvestres en cautiverio excepto para el caso de zocriaderos, rescate o reintroducción, conforme con la ley y la buena práctica.

**Indicador 1**

No se mantienen animales silvestres en cautiverio; con excepción de los zocriaderos, por acciones de rescate o reintroducción, conformes con la ley y las buenas prácticas de manejo.

**Opciones de Desempeño**

No se mantienen animales silvestres en cautiverio.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor asegurarse de que en las instalaciones de la empresa no existen animales silvestres en cautiverio.

Recuerde realizar entrevistas con el personal para corroborar su asignación, como verificador, a esta opción de respuesta.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No mantienen ningún tipo de animal en cautiverio.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Biodiversidad**

**Criterio No. 10304**

Se evita la alimentación artificial de animales silvestres, excepto vía la siembra de plantas hospederas o alimenticias.

**Indicador 1**

No se permite la alimentación de especies silvestres excepto por medio de la siembra de plantas que les proveen alimentos.

**Opciones de Desempeño**

No se permite la alimentación de especies silvestres, excepto por el medio enunciado en el indicador.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir la evidencia que ha encontrado que permita respaldar que efectivamente la empresa no alimenta a especies silvestres. La no existencia de bebederos, alimentaderos, comida colocada en lugares específicos como rincones o en el área verde, etc. son aspectos que se espera haya verificado.

Asimismo, verifique la existencia de rótulos y/o información relativa a que la empresa no permite la alimentación de especies silvestres en sus instalaciones. Favor realizar entrevistas entre el personal para corroborar que la empresa no permite estas acciones.

Si la empresa permite la alimentación de estas especies por medio de la siembra de plantas que les proveen alimentos, hacer notar esta situación.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No se permite la alimentación de ningún tipo de especie animal propia de la zona.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Biodiversidad**

**Criterio No. 10304**

Se evita la alimentación artificial de animales silvestres, excepto vía la siembra de plantas hospederas o alimenticias.

**Indicador 2**

La empresa informa a los clientes sobre los impactos adversos provocados por alimentar animales silvestres. (Ej.: Folletos, rótulos, guías, etc.).

**Opciones de Desempeño**

La empresa informa a los clientes sobre los impactos adversos provocados por alimentar animales silvestres.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Considere que si la información existente es escasa, la presente opción de respuesta no es la apropiada.

Favor describa la forma en que la empresa informa a sus clientes sobre este aspecto.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Si efectivamente por medio de los guías advierten de los peligros que puede conllevar si se deja comida no apta para las especies animales de la zona.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Biodiversidad**

**Criterio No. 10305**

Se adoptan medidas para que el ruido e iluminación de la empresa no afecten la vida silvestre.

**Indicador 1**

No tiene iluminación excesiva sobre el hábitat natural, que pueda causar cambios en el comportamiento de las especies silvestres.

**Opciones de Desempeño**

No tiene iluminación excesiva sobre el hábitat natural, que pueda causar cambios en el comportamiento de las especies silvestres.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor asegúrese de verificar que en las áreas exteriores de la empresa no existen luces externas y/o iluminación excesiva que puedan causar cambios en el comportamiento de las especies silvestres.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No posee ningún tipo de iluminación que sea exagerada y pueda afectar el comportamiento o el hábitat de especies propias de la zona.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Biodiversidad**

**Criterio No. 10305**

Se adoptan medidas para que el ruido e iluminación de la empresa no afecten la vida silvestre.

**Indicador 2**

No genera ni permite ruidos excesivos que pueden alterar el comportamiento de las especies silvestres.

**Opciones de Desempeño**

Las fuentes generadoras de ruido se encuentran aisladas o en sitios alejados.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir de qué forma, las fuentes generadoras de ruido, se encuentran aisladas o en sitios alejados.

Si se realizaran procedimientos para aislar las fuentes generadoras de ruido, favor verificar la existencia de la documentación donde se detalle estos procedimientos. Recuerde realizar entrevistas entre el personal para corroborar que estos se implementan.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

El único aparato que hace ruido excesivo es el generador de luz, al mismo ya no se lo usa mas que en casos de emergencia y esta correctamente aislado en un cuarto especial que evita el ruido excesivo del mismo.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Biodiversidad**

**Criterio No. 10306**

En áreas sensibles, se toman medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas.

**Indicador 1**

La empresa prohíbe la introducción de especies exóticas en áreas protegidas, ecosistemas únicos y frágiles, tanto para trabajadores, como para visitantes.

**Opciones de Desempeño**

La empresa prohíbe la introducción de especies exóticas en áreas protegidas, ecosistemas únicos y frágiles, tanto para trabajadores, como para visitantes.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Si las prohibiciones están dirigidas solamente al personal o solamente a visitantes y/o clientes, la presente opción de respuesta no es la apropiada.

Favor verificar la existencia de documentación relativa a estas prohibiciones dirigidas tanto a sus clientes y/o visitantes, como a su personal. Evidencia de esto puede ser el establecimiento de políticas, normas, reglamentos, afiches informativos u otro medio escrito.

Asimismo, favor realizar entrevistas con el personal para corroborar que estas prohibiciones se cumplen, tanto por el personal como por los clientes.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Si tanto dueños como colaboradores revisan de manera sigilosa que los huéspedes y visitantes no poseen flora o fauna no nativa que pueda afectar el hábitat de las especies autóctonas.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Áreas Naturales y de Conservación**

**Criterio No. 10401**

Se participa o apoya la conservación y manejo de algún área natural sea estatal o privada dentro de la región de influencia.

**Indicador 1**

Existe evidencia del apoyo de la Empresa para la conservación y/o mantenimiento de algún área natural, ya sea estatal o privada.

**Opciones de Desempeño**

Existe evidencia del apoyo eventual de la empresa para la conservación y/o mantenimiento de algún área natural.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor verificar la existencia de documentos o evidencia que haya recabado que le hayan permitido concluir que la empresa eventualmente apoya para la conservación de algún área natural.

Favor indicar en el presente informe qué acciones realiza la empresa para apoyar eventualmente a la conservación y/o mantenimiento de determinada área natural.

De ser posible, favor indicar los datos (nombre, ubicación, datos de contacto) del área o áreas naturales que la empresa apoya.

Finalmente, favor indicar las razones expresadas por el enlace de la empresa, por las cuales la empresa no apoya en forma permanente para la conservación de algún área natural.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Tiene dos convenios con empresas pequeñas de la zona para promover la conservación de especies, por ejemplo para no promover la venta de especies de la zona.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Áreas Naturales y de Conservación**

**Criterio No. 10401**

Se participa o apoya la conservación y manejo de algún área natural sea estatal o privada dentro de la región de influencia.

**Indicador 2**

De ser factible, se ha establecido un programa de reforestación con especies nativas de la región.

**Opciones de Desempeño**

No se ha establecido un programa de reforestación con especies nativas de la región, siendo esto factible.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Para corroborar cuáles son las especies nativas de la región, considere realizar entrevistas con el personal de la empresa.

Favor indicar las razones expresadas por el enlace de la empresa, por las cuales no se ha establecido un programa de reforestación con especies nativas de la región, siendo esto factible.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No hay un programa específico de reforestación pero cuando talan un árbol por motivo de construcción lo reemplazan con uno de la misma especie.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Áreas Naturales y de Conservación**

**Criterio No. 10401**

Se participa o apoya la conservación y manejo de algún área natural sea estatal o privada dentro de la región de influencia.

**Indicador 3**

Se participa activamente en programas de limpieza, mantenimiento o similares, de las áreas naturales y comunidades vecinas

**Opciones de Desempeño**

No se participa en programas de limpieza, mantenimiento o similares, de las áreas naturales y comunidades vecinas.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones por las que la empresa no participa en programas de limpieza, mantenimiento o similares, de las áreas naturales y comunidades vecinas. Estas razones deberá expresarlas el enlace de la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No se cumplen con programas de limpieza y mantenimiento en áreas vecinas, solo dentro del espacio en el que opera el Lodge.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Áreas Naturales y de Conservación**

<b>Criterio No. 10401</b>	
Se participa o apoya la conservación y manejo de algún área natural sea estatal o privada dentro de la región de influencia.	
<b>Indicador 4</b>	
La empresa cumple con las disposiciones de las áreas protegidas para la realización de sus actividades turísticas.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
La empresa cumple con las disposiciones de las áreas protegidas para la realización de sus actividades turísticas.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor verificar si existe información escrita que indica que la empresa cumple con las disposiciones que rigen en áreas protegidas, para la realización de sus actividades turísticas.	
Asimismo, evidencia de ese cumplimiento puede ser la existencia de registros escritos tales como permisos solicitados, documentos dirigidos a administraciones de áreas protegidas, etc., que demuestran que la empresa conoce y cumple con estas disposiciones.	
Finalmente, para corroborar el cumplimiento de las disposiciones de las áreas protegidas para la realización de las actividades turísticas de la empresa, favor realizar entrevistas entre el personal de la empresa.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Se preocupa por el equilibrio natural, por no contaminar y por la protección de especies de flora y fauna de la zona.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Desechos Sólidos**

<b>Criterio No. 10601</b>	
Se han identificado e implementado acciones concretas para la separación de desechos.	
<b>Indicador 1</b>	
Ha documentado por escrito su plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos.	
<b>Opciones de Desempeño</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
Ha documentado por escrito su plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>
<b>Evidencias y Requisitos a Cumplir</b>	
Favor verificar la existencia del plan para el manejo sostenible de los desechos.	
Asimismo, favor realizar entrevistas entre el personal para corroborar que este plan se implementa.	
<b>Observaciones del Equipo Evaluador</b>	
Tiene un documento en el que se detalla el manejo correcto de los diferentes tipos de basura, este documento es de uso interno de la empresa.	

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Desechos Sólidos**

**Criterio No. 10601**

Se han identificado e implementado acciones concretas para la separación de desechos.

**Indicador 2**

Se toman acciones para reducir la cantidad de desechos generados

**Opciones de Desempeño**

No se toman acciones para reducir la cantidad de desechos generados.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones expresadas por el enlace de la empresa por las cuales no se toman acciones para reducir la cantidad de desechos generados.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Se toman acciones para el tratamiento de basura, mas no para la cantidad de desechos que genera el Lodge.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Desechos Sólidos**

**Criterio No. 10601**

Se han identificado e implementado acciones concretas para la separación de desechos.

**Indicador 3**

Se toman acciones de recolección y manejo de desechos en todos los sitios usados por la empresa.

**Opciones de Desempeño**

Eventualmente se toman acciones de recolección y manejo de desechos en todos los sitios usados por la empresa.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar breve y claramente cuáles son las acciones de recolección y manejo de desechos que la empresa sigue eventualmente en todos los sitios utilizados por ella.

Asegúrese de verificar si existe documentación donde se detallen estas acciones. Asimismo, por favor, recuerde realizar entrevistas con el personal para corroborar que estas acciones se realizan, aunque eventualmente.

Recuerde indicar por qué razón se presenta esta situación, indagando al respecto con el enlace de la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Si, el manual interno para tratamiento de basura indica la recolección y uso de los diferentes tipos de basura que produce el Lodge o que pueden traerlos huéspedes.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Desechos Sólidos**

**Criterio No. 10602**

Existe un programa para minimizar la compra de insumos que producen desechos.

**Indicador 1**

La empresa evita la compra y uso de empaques individuales, desechables y sustancias no biodegradables.

**Opciones de Desempeño**

La empresa evita la compra y uso de artículos desechables y sustancias no biodegradables. No así de artículos en empaques individuales.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar los métodos por los que la empresa evita la compra y uso de artículos desechables y sustancias no biodegradables.

Asegúrese de realizar entrevistas con el personal para corroborar que estas acciones se evitan y, corrobore que en las áreas de almacenamiento o bodegas no se encuentren grandes cantidades de estos tipos de artículos o sustancias.

Recuerde indicar las razones por las que no se evita la compra y uso de artículos en empaques individuales.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Cuando se hacen las compras para suplir las necesidades del Lodge se las hace al por mayor esta es una forma correcta de ahorrar el uso innecesario de envases desechables sin embargo no hay políticas claras con respecto este tema.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Desechos Sólidos**

**Criterio No. 10603**

Se separan los desechos de cualquier naturaleza para su reutilización, reciclaje y se verifica disposición final adecuada, incluyendo los desechos de construcción.

**Indicador 1**

Se reciclan o reutilizan desechos plásticos, de aluminio, de vidrio u otros.

**Opciones de Desempeño**

Se reciclan o reutilizan desechos plásticos, de aluminio, de vidrio u otros.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor verificar e indicar breves y claros ejemplos de la forma en que la empresa recicla o reutiliza desechos plásticos, de aluminio, de vidrio u otros.

Asimismo, por favor, verifique si existe documentación donde se detallan procesos o acciones relativas a estos temas. Recuerde indagar entre el personal, si estas acciones se realizan de manera formal y constante.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Si hay un correcto proceso de reciclaje y cuando se puede de reutilización con respecto a este tipo de desechos.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Desechos Sólidos**

**Criterio No. 10603**

Se separan los desechos de cualquier naturaleza para su reutilización, reciclaje y se verifica disposición final adecuada, incluyendo los desechos de construcción.

**Indicador 2**

Existe un área limpia y ordenada dentro de la empresa donde se disponen los desechos para antes de su recolección final.

**Opciones de Desempeño**

Existe un área donde se disponen los desechos para antes de su recolección final que no esta limpia ni ordenada.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir breve y claramente, las razones expresadas por el enlace de la empresa, por las cuales esta área no se encuentra limpia y ordenada.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Si tiene un area especial donde se clasifica la basura sin embargo le falta orden a este cuarto.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Desechos Sólidos**

**Criterio No. 10603**

Se separan los desechos de cualquier naturaleza para su reutilización, reciclaje y se verifica disposición final adecuada, incluyendo los desechos de construcción.

**Indicador 3**

Se cuenta con información y las facilidades necesarias para que el cliente pueda hacer separación de desechos

**Opciones de Desempeño**

Se cuenta con información y las facilidades necesarias para que el cliente pueda hacer separación de desechos.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las áreas en donde se encuentran ubicados los contenedores para que los clientes puedan hacer la separación de desechos. Recuerde indicar cuál es la clasificación que la empresa ha establecido.

Asimismo, favor verificar si la empresa cuenta con información por escrito (carpeta de habitación, hoja impresa, folletos, rótulos, etc.) donde se le indica al cliente la manera de realizar la separación de desechos.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Si ya que la gran mayoría de basureros que posee el Lodge tiene información para la separación de los distintos tipos de desechos.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Desechos Sólidos**

**Criterio No. 10603**

Se separan los desechos de cualquier naturaleza para su reutilización, reciclaje y se verifica disposición final adecuada, incluyendo los desechos de construcción.

**Indicador 4**

Se maximiza el ciclo de vida útil de los insumos reutilizables tales como envases plásticos, envases de vidrio y/o papel de oficinas.

**Opciones de Desempeño**

Se maximiza el ciclo de vida útil de los insumos reutilizables.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir en forma clara y concreta la forma en que el personal de la empresa ha demostrado que efectivamente se maximiza el ciclo de vida útil de los insumos y describir cuales son.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

En el caso del plástico, vidrio y papel en la mayoría de los casos si se puede se los reutiliza dentro del Lodge, cuando ya no pueden ser reusados se los envía a una empresa que se dedica a reciclar estos insumos.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Desechos Sólidos**

**Criterio No. 10603**

Se separan los desechos de cualquier naturaleza para su reutilización, reciclaje y se verifica disposición final adecuada, incluyendo los desechos de construcción.

**Indicador 5**

La empresa verifica que la recolección y disposición final de los desechos se haga en forma eficiente y segura.

**Opciones de Desempeño**

La empresa verifica que la recolección y disposición final de los desechos se haga en forma eficiente y segura.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor verificar si existen registros escritos de visitas periódicas a los sitios de acopio y disposición final de los desechos sólidos, en las que se monitorea el manejo que se le da los mismos.

Es importante contrastar estos datos encontrados, con el hecho de si la empresa conoce el tratamiento final que se le da en estos sitios, a todos los desechos que genera su actividad.

Recuerde entrevistar al personal para corroborar que estas verificaciones se realizan.

Finalmente, si existiera una persona o cargo responsable de realizar estas verificaciones en los sitios de acopio, favor indicar el nombre (de la persona, puesto o área) y el tiempo de tener esta responsabilidad.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Los dueños son los encargados de reciclar y sus empleados se encargan de la separación de desechos, estos procesos se los realiza relativamente de buena manera y con el fin de ayudar a la naturaleza y a la economía del Lodge.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Desechos Sólidos**

**Criterio No. 10603**

Se separan los desechos de cualquier naturaleza para su reutilización, reciclaje y se verifica disposición final adecuada, incluyendo los desechos de construcción.

**Indicador 6**

Los desechos de construcción o no tradicionales se disponen en una forma ambientalmente sana y evitando la contaminación visual y/o ambiental.

**Opciones de Desempeño**

Los desechos de construcción o no tradicionales se disponen evitando la contaminación visual y/o ambiental.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor verificar que los desechos de construcción o no tradicionales se disponen evitando la contaminación visual o ambiental. Describa de qué forma se disponen.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Si, el material de construcción como tejas, madera, vidrio, etc., esta ubicado en una bodega especial que no afecta el entorno o contamina el mismo.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Desechos Sólidos**

**Criterio No. 10603**

Se separan los desechos de cualquier naturaleza para su reutilización, reciclaje y se verifica disposición final adecuada, incluyendo los desechos de construcción.

**Indicador 7**

El personal de limpieza de habitaciones separa los desechos cuando el cliente no lo hace.

**Opciones de Desempeño**

El personal de limpieza de habitaciones separa los desechos cuando el cliente no lo hace.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor realizar entrevistas para determinar cuáles son los criterios que el personal sigue para la separación de desechos al momento de que algún cliente no lo hace. Recuerde indicar cuáles son estos criterios.

Asegúrese de verificar si existe algún tipo de documentación donde se detalle que debe ser el personal de limpieza de habitaciones quien separe los desechos cuando el cliente no lo hace.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

La separación se la hace en el sitio designado para la recolección de la basura, esto se lo hace independientemente de si el huésped o el visitante lo hizo de manera correcta.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Desechos Sólidos**

**Criterio No. 10603**

Se separan los desechos de cualquier naturaleza para su reutilización, reciclaje y se verifica disposición final adecuada, incluyendo los desechos de construcción.

**Indicador 8**

El lugar de recolección final de desechos en la empresa cuenta con un registro de limpieza y mantenimiento.

**Opciones de Desempeño**

El lugar de recolección final de desechos en la empresa no cuenta con un registro de limpieza ni de mantenimiento.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones expresadas por el enlace de la empresa por las cuales el lugar de recolección final de desechos en la empresa no cuenta con un registro de limpieza ni de mantenimiento.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No se cuenta con ningún tipo de registro de la recolección de desechos que se hace.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Desechos Sólidos**

**Criterio No. 10605**

Los desechos orgánicos producidos por la empresa, son utilizados en algún programa de manejo, como el compostaje, fabricación de abonos, coberturas, alimento de animales domésticos y otros.

**Indicador 1**

Los desechos orgánicos son tratados mediante alguna de las siguientes acciones: a) elaboración de compost (abono orgánico); b) cobertura de suelos; c) desperdicio para animales.

**Opciones de Desempeño**

Los desechos orgánicos son tratados mediante alguna de las acciones anotadas en el Indicador.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor especificar cuál de las formas descritas en el indicador es utilizada para tratar los desechos orgánicos. Recuerde verificar que la forma indicada es aplicada en la empresa.

Asimismo, realizar entrevistas entre el personal de la empresa para corroborar que estas formas de dar tratamiento a los desechos se realizan de manera periódica.

Favor verificar si existe documentación sobre los procedimientos empleados en el tratamiento y detallar en el presente informe cuál ha sido esta documentación.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Los desechos orgánicos en su gran mayoría se usan como abono para las plantas y en algunas ocasiones para alimentar animales silvestres de la zona.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Desechos Sólidos**

**Criterio No. 10606**

Se apoya y participa en programas de reciclaje donde existen.

**Indicador 1**

Los desechos inorgánicos (plásticos, latas, vidrios, papeles, cartón, metales, etc.) que han sido separados, se entregan formalmente para su reciclado o reutilización a personas o empresas privadas, públicas o comunitarias que se dedican a estos temas.

**Opciones de Desempeño**

Los desechos inorgánicos separados son entregados formalmente para su reciclado o reutilización a través de entes externos.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor realizar entrevistas entre el personal de la empresa para corroborar que los desechos inorgánicos separados son entregados formalmente a entes externos para su reciclado o reutilización.

Favor listar y describir los datos (nombre, ubicación, datos de contacto, etc.) de las entidades externas a las que la empresa entrega formalmente los desechos inorgánicos que ha separado del resto de desechos.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Si a una empresa privada que hace de intermediaria para la recolección de desechos en San Miguel de los Bancos, según información obtenida ellos envían estos desechos a Quito para su tratamiento a la empresa Recicart.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Desechos Sólidos**

**Criterio No. 10606**

Se apoya y participa en programas de reciclaje donde existen.

**Indicador 2**

Se alienta al personal y clientes a participar en los programas de reciclado de la empresa y comunidades aledañas.

**Opciones de Desempeño**

Solamente se alienta al personal a participar en los programas de reciclado de la empresa y comunidades aledañas.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar cuáles son los métodos por los cuales la empresa alienta al personal a participar en los programas de reciclado de la empresa y comunidades aledañas.

Recuerde verificar, mediante entrevistas con el personal, que efectivamente la empresa les alienta y permite participar en este tipo de actividades.

Favor indicar las razones por las que no se alienta la participación de los clientes en los diferentes programas de reciclado.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

A los clientes y empleados se les da charlas sobre el correcto uso de desechos mas no a las comunidades aledañas.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Contaminación**

**Criterio No. 10701**

Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública, ni contaminan.

**Indicador 1**

Tiene en funcionamiento un sistema para el tratamiento de las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, que es adecuado al tipo de operación y evita la contaminación ambiental.

**Opciones de Desempeño**

Existe en funcionamiento un sistema para el tratamiento solamente de las aguas fecales que es adecuado al tipo de operación.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor adjuntar la evidencia que le sea posible para demostrar la existencia del sistema de tratamiento de aguas residuales que posee la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

El Lodge posee Pozos sépticos para el tratamiento de este tipo de desechos.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Contaminación**

**Criterio No. 10701**

Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública, ni contaminan.

**Indicador 2**

El sistema de tratamiento de aguas cuenta con el mantenimiento preventivo determinado por el fabricante o el personal técnico calificado.

**Opciones de Desempeño**

El sistema de tratamiento de aguas cuenta con el mantenimiento preventivo determinado por el fabricante o el personal técnico calificado.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor verificar si existen reportes periódicos del mantenimiento y buen funcionamiento de los sistemas de tratamiento de aguas jabonosas y fecales (planta de tratamiento, tanque séptico, tuberías, drenajes, cajas de registro, etc.), emitidos por parte de un técnico en la materia.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Si cuentan con un mantenimiento especializado una vez cada año.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Contaminación**

**Criterio No. 10703**

No se contaminan cuerpos de agua con productos tóxicos, peligrosos o eutroficantes.

**Indicador 1**

La empresa evita la contaminación de los cuerpos de agua con sustancias contaminantes o eutroficantes.

**Opciones de Desempeño**

La empresa evita la contaminación de los cuerpos de agua con sustancias contaminantes o eutroficantes.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor verificar si la empresa ha investigado las posibilidades de disposición final de estos desechos tóxicos y utiliza la que más se adecúa a su realidad y situación. Describa breve y claramente cuáles son estas posibilidades.

Asimismo, evidencia de que la empresa evita la contaminación de los cuerpos de agua con sustancias contaminantes o eutroficantes, será la existencia de un registro formal de todas las sustancias tóxicas que se utilizan en la operación y si existe un manual de procedimiento para el uso correcto de estas sustancias.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Cuidan de muy buena manera el manejo de desechos, evitando que los mismos contaminen los cuerpos de agua que cruzan el Lodge.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Contaminación**

**Criterio No. 10703**

No se contaminan cuerpos de agua con productos tóxicos, peligrosos o eutroficantes.

**Indicador 2**

Existe un plan formal de contingencia para prevenir y/o mitigar el impacto de posibles fallas en el sistema de tratamiento de aguas residuales.

**Opciones de Desempeño**

No existe un plan formal para prevenir y/o mitigar fallas en el sistema de tratamiento.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir las razones por las cuales la empresa no ha documentado su plan para prevenir y/o mitigar fallas en el sistema de tratamiento que posee.

Recuerde que el plan que requiere este indicador puede ser parte integrante del plan de manejo de los desechos y no necesariamente un documento separado.

Esta opción de respuesta no es la adecuada si la empresa no posee un sistema de tratamiento de aguas residuales.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Poseen válvulas y descarga lejos del Lodge, sin embargo estas podrían afectar la flora o fauna de la zona.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Contaminación**

**Criterio No. 10705**

Se han implementado medidas para la adecuada canalización, uso y disposición de aguas pluviales.

**Indicador 1**

Se han tomado medidas para manejar y evacuar las aguas de lluvia de tal forma que se evita la erosión, lavado de suelos, inundación de terrenos vecinos y otros impactos ambientales negativos.

**Opciones de Desempeño**

No se han tomado medidas para manejar y evacuar las aguas de lluvia evitando causar impactos negativos.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describa de manera explícita los riesgos de impacto ambiental negativo, que a su juicio se podrían provocar si la empresa no toma medidas especiales para manejar y evacuar las aguas de lluvia. Favor detallar cuáles son las áreas propensas a estos riesgos.

Recuerde que esta asignación de respuesta será válida, solo si existen riesgos reales y comprobables de impacto ambiental negativo, por razón del mal manejo y evacuación de las aguas de lluvia.

No asigne esta opción de respuesta si dichos riesgos no son inminentes.

Finalmente, favor describir breve y claramente, las razones expresadas únicamente por el enlace de la empresa, por las cuales no se han tomado medidas para manejar y evacuar aguas de lluvia.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Tiene tuberías de escape de agua lluvia, sin embargo estas fueron construidas sin un estudio previo que evite impactos futuros de erosión, inundación o lavado de suelos en el área del Lodge.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Contaminación**

**Criterio No. 10706**

Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes, ruidos desagradables y olores fuertes.

**Indicador 1**

Se han tomado medidas para minimizar la emisión de gases u olores provenientes de motores, vehículos, instalaciones y equipos.

**Opciones de Desempeño**

No existen medidas para controlar la emisión de gases u olores provenientes de la operación.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar claramente cuales son las fuentes emisoras de gases u olores en la empresa y describir de forma clara en que se basa para considerar que requieren de medidas concretas para ser controlados.

Considere que esta opción de respuesta debe ser claramente respaldada con ejemplos de situaciones verificables en todo momento dentro de la empresa.

No asigne esta opción de respuesta si el caso que motiva el gas u olor es circunstancial, casual o pasajera por razones que obedecen a una situación extraordinaria e inusual en la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No se han tomado precauciones en la emisión de gases, especialmente en lo relacionado al vehículo y al motor de luz.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Contaminación**

**Criterio No. 10706**

Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes, ruidos desagradables y olores fuertes.

**Indicador 2**

Evita la compra de materiales tóxicos para la salud de las personas y el ambiente. (Ej.: aerosoles con CFC, pinturas con plomo, etc.).

Opciones de Desempeño	Nivel de Desempeño
Evita la compra de materiales tóxicos para la salud de las personas y el ambiente.	Cumple <input checked="" type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor verificar la ausencia de materiales tóxicos para la salud de las personas y el ambiente en las áreas de almacenamiento y/o bodegas.

La carencia de materiales tóxicos como aerosoles con CFC, pinturas con plomo, agroquímicos, asbestos, etc. es lo que se espera haya verificado para la presente opción de respuesta.

Recuerde realizar entrevistas entre el personal para corroborar que se evita la compra de estos materiales.

Finalmente, favor describir los métodos/acciones que la empresa emplea para evitar estas compras.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No tiene materiales tóxicos como fungicidas o aerosoles, además la pintura que usan no es a base de plomo, cabe recalcar que no usan casi nada este tipo de materiales.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Contaminación**

**Criterio No. 10707**

No se contamina el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.

**Indicador 1**

Existe un programa de prevención y mitigación de derrames de combustible y otros derivados del petróleo.

Opciones de Desempeño	Nivel de Desempeño
No existe un programa de prevención y mitigación de derrames de combustible y otros derivados del petróleo.	Cumple <input type="checkbox"/> Cumple Parcial <input type="checkbox"/> No Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones expresadas por el enlace de la empresa por las cuales no existe un programa de prevención y mitigación de derrames de combustible y otros derivados del petróleo.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No posee ningún programa que este diseñado para prevenir o actuar contra derrames de combustibles.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Contaminación**

**Criterio No. 10707**

No se contamina el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.

**Indicador 2**

La empresa mide las emisiones de gases de efecto invernadero de las fuentes controladas por ella y toma medidas para reducir las y compensarlas.

**Opciones de Desempeño**

La empresa no mide las emisiones de gases de efecto invernadero de las fuentes controladas por ella y no toma medidas para reducir las y compensarlas.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones expresadas por el enlace de la empresa por las cuales la empresa no mide las emisiones de gases de efecto invernadero de las fuentes controladas por ella y no toma medidas para reducir las y compensarlas.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No tienen ningún sistema para medir emisiones de gases de invernadero que pudiera producir el Lodge.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Contaminación**

**Criterio No. 10708**

Se utilizan productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes.

**Indicador 1**

Los productos cosméticos, de higiene y/o limpieza que utiliza son biodegradables.

**Opciones de Desempeño**

Algunos de los productos cosméticos y/o de limpieza son biodegradables pudiendo utilizar más.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir de forma clara y concreta las razones por las cuales el uso de productos cosméticos y de limpieza biodegradables es solo en cierto tipo de casos.

Asimismo, favor anotar los casos en que se utiliza este tipo de productos y los casos en que a su juicio pueden implementarse otros.

Revise si este tipo de desempeño obedece a la falta de un procedimiento, incumplimiento de un procedimiento inexistente o imposibilidad material de abastecerse de este tipo de productos en forma regular.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Solo los de los huéspedes cumplen con esta norma, para el personal no se incluye este tipo de productos.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Contaminación**

**Criterio No. 10708**

Se utilizan productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes.

**Indicador 2**

Todo baño social se encuentra provisto de bote con tapa, papel higiénico, toallas de papel o tela y productos biodegradables en dispensadores.

**Opciones de Desempeño**

Todo baño social se encuentra provisto de algunos de los elementos descritos en el indicador.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar cuáles de estos elementos no se encontró en los baños públicos: bote con tapa, papel higiénico, toallas de papel o tela y productos biodegradables en dispensadores.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Todos los baños sociales cumplen con la gran mayoría de reglas, lo que les falta son productos biodegradables y en dispensadores.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Contaminación**

**Criterio No. 10708**

Se utilizan productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes.

**Indicador 3**

Todo baño para uso de los huéspedes se encuentra provisto de botes con tapa, papel higiénico, toallas de papel o tela y otros productos biodegradables en dispensadores.

**Opciones de Desempeño**

Todo baño para uso de huéspedes se encuentra provisto de todos los elementos descritos en el indicador.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor asegurarse de que todo baño para uso de huéspedes se encuentre provisto de bote con tapa, papel higiénico, toallas de papel o tela y productos biodegradables en dispensadores.

De no estar presentes todos los elementos o en todos los baños para uso de huéspedes, la presente opción de respuesta no será la apropiada. Por favor, revise cuidadosamente las opciones de respuesta de este indicador.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Si los baños de los huéspedes cumplen con todas estas normas.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Educación Ambiental**

**Criterio No. 10801**

Se realizan acciones concretas de educación ambiental y otros temas enfocadas a las comunidades cercanas, clientes, empleados y propietarios.

**Indicador 1**

La empresa realiza acciones concretas de educación ambiental y otros temas relacionados, dirigidas a las comunidades cercanas, clientes y personal.

**Opciones de Desempeño**

La empresa realiza actividades de educación ambiental y otros temas relacionados, dirigidos a clientes y personal. No así a comunidades cercanas.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor realizar entrevistas entre el personal de la empresa para corroborar que las actividades de educación ambiental son realizadas y dirigidas únicamente a clientes y su personal.

Asimismo, con base en la información recopilada de dichas entrevistas, favor elaborar un listado de las actividades de educación ambiental y otros temas relacionados que la empresa realiza.

Finalmente, favor describir breve y claramente, las razones expresadas por el enlace de la empresa, por las cuales estas actividades de educación no se realizan también con las comunidades cercanas.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Se dan charlas a empleados y huéspedes, son charlas útiles a cerca de reciclaje, manejo de basura, protección y conservación de especies de la zona, les falta profundizar mas en estos temas y tener mas material científico, adicional no dan estas charlas a vecinos o comunidades cercanas.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental**  
**Educación Ambiental**

**Criterio No. 10801**

Se realizan acciones concretas de educación ambiental y otros temas enfocadas a las comunidades cercanas, clientes, empleados y propietarios.

**Indicador 2**

Para las diferentes actividades de educación ambiental, la empresa utiliza materiales de apoyo cuya información proviene de fuentes confiables y es relevante para la zona y audiencias a quien va dirigida.

**Opciones de Desempeño**

La empresa utiliza materiales cuya información es relevante para la zona y audiencias a quien va dirigida, aunque no proviene de fuentes confiables.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor elaborar un listado detallado de los materiales de apoyo empleados para las diferentes actividades de educación ambiental que la empresa realiza.

Asimismo, favor describir las razones que le llevaron a concluir que estos materiales de apoyo provienen de fuentes de información no confiables.

Finalmente, favor describir las razones expresadas únicamente por el enlace de la empresa, por las que la información contenida en los materiales de apoyo proviene de fuentes no confiables.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Estas explicaciones las dan los dueños o los guías, la mayoría del material que usan para sus charlas lo consiguen del internet, tienen documentos impresos que usan para las charlas, les falta consultar mas a cerca d estos temas y material de apoyo para una mejor educación ambiental.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Educación Ambiental**

**Criterio No. 10802**

Se apoyan programas (comités, grupos) de educación ambiental existentes en la zona, o bien se fomenta su formación.

**Indicador 1**

Participa activamente en los programas de educación ambiental existentes en su región, o apoya su creación cuando estos no existen.

**Opciones de Desempeño**

No participa en los programas de educación ambiental de su región por indicar que no existen (no apoya su creación).

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir las razones por las cuales la empresa no apoya la creación de programas de educación ambiental en su región. Recuerde que las razones de esta omisión deberá expresárselas el enlace de la empresa

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Según comentó el representante de la empresa no se fomentan este tipo de actividades en la zona, no hay alguna empresa u organización dirigida ha dar estas capacitaciones, mas bien las empresas que quieren o muestran interés deben hacerlo de manera individual, no hay un organización o directiva que una a las empresas turísticas de la zona y promueva este tipo de actividades, hay una falta de iniciativa y unión por parte de las empresas de la zona.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Educación Ambiental**

**Criterio No. 10803**

Se fomenta el comportamiento responsable de los visitantes.

**Indicador 1**

Informa a sus clientes sobre la política de NO extracción de especies de Flora & Fauna.

**Opciones de Desempeño**

Informa a sus clientes sobre la política de NO extracción de especies de Flora & Fauna.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor describir cuáles son los medios que la empresa utiliza para informar a sus clientes sobre la política de NO extracción de especies de Flora & Fauna.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Si, tanto dueños, empleados y guías están pendientes de que huéspedes y visitantes no saquen flora o fauna del sitio, adicionalmente cuando los huéspedes llegan se les explica la importancia de no llevar especies ajenas a la zona y de no sacar ninguna especie del sitio.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Educación Ambiental**

**Criterio No. 10804**

Se brinda información a los visitantes sobre las regulaciones de las áreas protegidas a visitar.

**Indicador 1**

Se brinda información a los visitantes sobre las regulaciones que rigen en las áreas protegidas y sitios patrimonio.

**Opciones de Desempeño**

No es un Indicador Aplicable.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor anotar, en forma breve y clara, las circunstancias por las cuales ha determinado que el presente indicador no es aplicable para ser utilizado en la evaluación de la Empresa donde realiza la verificación. Para esto utilice la sección creada para este efecto en la presente herramienta de verificación.

Recuerde que la no existencia de documentos por escrito o prácticas operativas, no necesariamente es razón justificante para considerar como no aplicable un indicador.

Las causas de no aplicabilidad se fundamentan en base a la imposibilidad material de realizar una acción o de contar con un cierto equipo debido a la naturaleza propia de la Empresa que se evalúa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No es aplicable este criterio ya que no hay áreas protegidas cerca a Mindo Loma Lodge y el Lodge no es parte o esta dentro de un área o parque natural.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Educación Ambiental**

**Criterio No. 10804**

Se brinda información a los visitantes sobre las regulaciones de las áreas protegidas a visitar.

**Indicador 2**

Se brinda información a los visitantes sobre los códigos de conducta aplicables en las áreas naturales y sitios patrimonio.

**Opciones de Desempeño**

Se brinda información a los visitantes sobre los códigos de conducta aplicables en las áreas naturales y sitios patrimonio.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor verificar la existencia de información escrita sobre los códigos de conducta aplicables en las áreas naturales y sitios patrimonio. De carecer de información sobre uno de estos tipos de códigos, la presente opción de respuesta no será la apropiada.

Asimismo, indique cuál fue la evidencia que le hizo determinar que la empresa efectivamente brinda esta información a los turistas.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Los encargados de explicar el comportamiento que deben tener los visitantes al visitar sitios naturales son los guías que están capacitados de manera correcta, no hay sitios de interés patrimonial cerca a la zona.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Educación Ambiental**

**Criterio No. 10805**

Se brinda información a los visitantes sobre áreas protegidas cercanas y se fomenta la visita.

**Indicador 1**

Se brinda al visitante información sobre los ecosistemas, culturas y pueblos a visitar.

**Opciones de Desempeño**

Se brinda al visitante información sobre los ecosistemas, culturas y pueblos a visitar.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar la forma en que la empresa brinda información a sus clientes sobre los atractivos turísticos descritos en el indicador.  
Asegúrese de realizar entrevistas con el personal para corroborar que estas acciones son formales y constantes.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Hay explicación a cerca de ecosistemas y de cultura, adicional también se les da información completa de Mindo para que los turistas visiten el sitio, si desean les dan la opción de visitar el pueblo con un guía especializado.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Educación Ambiental**

**Criterio No. 10809**

Se cuenta con rotulación que oriente y eduque, tanto a clientes como a empleados.

**Indicador 1**

Las principales especies de plantas están debidamente identificadas con su nombre local y su nombre científico.

**Opciones de Desempeño**

Las principales especies de plantas no están debidamente identificadas.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar las razones expresadas por el enlace de la empresa por las cuales las principales especies de plantas no están debidamente identificadas.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

No solo algunas plantas de orquídeas están identificadas con nombre científico y nombre común, también algunas plantas que se encuentran en los senderos tiene información, les falta tener un catalogo de especies vegetales.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Educación Ambiental**

**Criterio No. 10809**

Se cuenta con rotulación que oriente y eduque, tanto a clientes como a empleados.

**Indicador 2**

Todo sendero abierto para uso público se encuentra en buenas condiciones y con letreros.

**Opciones de Desempeño**

Solamente algunos senderos abiertos para uso público se encuentra en buenas condiciones y con letreros.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar la ubicación exacta de los senderos que carecen de buenas condiciones y de letreros.  
Recuerde indicar las razones expresadas por el enlace de la empresa por las que se presentan estas situaciones.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Falta de letreros e información en los senderos, se debe hacer un especial énfasis en corregir esto para el sendero autoguiado.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

**Gestión Medio Ambiental  
Educación Ambiental**

**Criterio No. 10809**

Se cuenta con rotulación que oriente y eduque, tanto a clientes como a empleados.

**Indicador 3**

Hay un mapa de las instalaciones del hotel a disposición de los visitantes.

**Opciones de Desempeño**

Hay un mapa de las instalaciones del hotel a disposición de los visitantes.

**Nivel de Desempeño**

Cumple  Cumple Parcial  No Cumple  No Aplica

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor verificar la existencia de un mapa a disposición de los visitantes, que demuestre las instalaciones del hotel. Considere que este puede encontrarse como letrero, en cartelera, en guías, folletos, etc.  
Asegúrese de verificar que este mapa está actualizado y demuestra las instalaciones y/o servicios actuales de la empresa.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Si hay dos mapas claros que muestran las actividades que posee el Lodge, los senderos, las cascadas, los ríos y algunos atractivos de flora y fauna.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

Gestión Medio Ambiental  
Educación Ambiental

Opciones de Desempeño		Nivel de Desempeño							
Existe una persona responsable del programa de información al cliente.		Cumple	<input checked="" type="checkbox"/>	Cumple Parcial	<input type="checkbox"/>	No Cumple	<input type="checkbox"/>	No Aplica	<input type="checkbox"/>

**Evidencias y Requisitos a Cumplir**

Favor indicar los datos (nombre, puesto, tiempo de laborar en la empresa).  
Recuerde verificar la existencia de documentos que contengan la asignación de esta función a esta persona.

**Observaciones del Equipo Evaluador**

Las personas encargadas de esto son lo dueños del Lodge.

Fuente: Rainforest Alliance 2006

Elaborado por: Galo Llerena

Asesor: Andrés Andrade

#### 5.4. Resultados del Diagnóstico.

A continuación se expondrán los resultados obtenidos por el Lodge en la evaluación:

Evaluación de Rain Forest Aiance.-

**Después diagnóstico anterior, el Lodge Mindo Loma, arrojó los siguientes resultados:**

- De los 72 indicadores, actualmente se están cumpliendo 34 puntos, 14 cumple parcial, 24 no cumple y 1 criterio no aplica.
- Al restar el número total de preguntas menos las que no aplican, nos da un resultado de 71 preguntas (indicadores), que el Lodge debería cumplir para tener un 100% de cumplimiento en buenas prácticas de turismo sostenible.
- De estos 71 indicadores, hasta este momento se han cumplido 34 de los mismos, es decir el trabajo que se ha realizado en los mismos esta correcto y debe ser un modelo a seguir en el resto de los 37 indicadores.
- De las 71 preguntas, 14 al momento, se están cumpliendo de manera parcial, se necesita trabajar de mejor manera en estos indicadores para corregir las posibles falencias y tomar ventaja de los aspectos que pudiesen ser una fortaleza.

- De los 71 indicadores, hay que prestar especial interés a los 24 que no se han cumplido hasta el momento, hay que verificar junto a un experto como se podría llegar a cumplir por lo menos el 70% de esta evaluación para considerar que el trabajo que están realizando pueda ser considerado amigable para con el medio ambiente.

**Tabla de resultados globales de la evaluación ambiental de Rainforest Alliance.-**

Principio	Ámbito Medio Ambiental								
	Criterio	Número de Indicadores	Resultados				Calificación	Porcentaje	
Cumple			Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica				
Agua	10101	El consumo de agua se mide periódicamente y existe un registro de los resultados.	1			1		0	0,00%
	10102	Existen planes escritos, con metas de uso y reducción del consumo de agua.	2			2		0	0,00%
	10103	Se adoptan con medidas para el ahorro de agua (potable, riego, piscinas y otros); cuando sea aplicable, se utilizan dispositivos para un uso eficiente del recurso.	3	1		2		1	33,33%
	10104	Las políticas y medidas para el uso eficiente y ahorro de agua se dan a conocer a clientes, empleados y propietarios.	3		2	1		1	33,33%

Principio		Ámbito Medio Ambiental							
	Criterio	Número de Indicadores	Resultados					Calificación	Porcentaje
			Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica			
Energía	10201	El consumo de energía se mide periódicamente y existe un registro de los resultados.	2	1		1		1	50,00%
	10202	Existen planes escritos, con metas de uso y reducción del consumo de energía.	1			1		0	0,00%
	10205	Cuando sea aplicable se hace uso de fuentes de energía renovable.	1			1		0	0,00%
	10207	Se adoptan medidas para el máximo aprovechamiento de la iluminación natural.	1	1				1	100,00%
	10208	Se promueve el apagado de equipo y luces cuando no están en uso, ya sea mediante comunicación o con dispositivos especiales.	1	1				1	100,00%
	10209	Se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.	3	2		1		2	66,67%
	10210	Cuando sea aplicable, se da el uso de vehículos de alto rendimiento y eficiencia (E). Motores de cuatro tiempos para lanchas).	2			2		0	0,00%
	10211	Se adoptan medidas para evitar o minimizar las pérdidas de calor o frío en las áreas con calefacción ambiental y aire acondicionado.	1			1		0,5	50,00%

Principio		Ámbito Medio Ambiental							
	Criterio	Número de Indicadores	Resultados						Porcentaje
			Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	Calificación		
Biodiversidad	10301	No se consumen, venden, trafican o exhiben productos o especies en peligro de extinción o provenientes de prácticas no sostenibles.	4	3		1		3	75,00%
	10302	No se mantienen animales silvestres en cautiverio excepto para el caso de zoológicos, rescate o reintroducción, conforme con la ley y la buena práctica.	1	1			1	100,00%	
	10304	Se evita la alimentación artificial de animales silvestres, excepto vía la siembra de plantas hospederas o alimenticias.	2	2			2	100,00%	
	10305	Se adoptan medidas para que el ruido e iluminación de la empresa no afecten la vida silvestre.	2	2			2	100,00%	
	10306	En áreas sensibles, se toman medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas.	1	1			1	100,00%	
Áreas Naturales y de Conservación	10401	Se participa o apoya la conservación y manejo de algún área natural sea estatal o privada dentro de la región de influencia.	4	1	1	2		1,5	37,50%
Desechos Sólidos	10601	Se han identificado e implementado acciones concretas para la separación de desechos.	3	1	1	1		1,5	50,00%
	10602	Existe un programa para minimizar la compra de insumos que producen desechos.	1		1			0,5	50,00%
	10603	Se separan los desechos de cualquier naturaleza para su reutilización, reciclaje y se verifica disposición final adecuada, incluyendo los desechos de construcción.	8	6	1	1		6,5	81,25%
	10605	Los desechos orgánicos producidos por la empresa, son utilizados en algún programa de manejo, como el compostaje, fabricación de abonos, coberturas, alimento de animales domésticos y otros.	1	1			1	100,00%	
	10606	Se apoya y participa en programas de reciclaje donde existen.	2	1	1			1,5	75,00%

Principio	Ámbito Medio Ambiental								
	Criterio	Número de Indicadores	Resultados				Calificación	Porcentaje	
			Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica			
Contaminación	10701	Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública, ni contaminan.	2	1	1			1,5	75,00%
	10703	No se contaminan cuerpos de agua con productos tóxicos, peligrosos o eutroficantes.	2	1		1		1	50,00%
	10705	Se han implementado medidas para la adecuada canalización, uso y disposición de aguas pluviales.	1			1		0	0,00%
	10706	Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes, ruidos desagradables y colores fuertes.	2	1		1		1	50,00%
	10707	No se contamina el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.	2			2		0	0,00%
	10708	Se utilizan productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes.	3	1	2			2	66,67%
	10801	Se realizan acciones concretas de educación ambiental y otros temas enfocadas a las comunidades cercanas, clientes, empleados y propietarios.	2		2			1	50,00%
Educación Ambiental	10802	Se apoyan programas (comités, grupos) de educación ambiental existentes en la zona, o bien se fomenta su formación.	1			1		0	0,00%
	10803	Se fomenta el comportamiento responsable de los visitantes.	1	1				1	100,00%
	10804	Se brinda información a los visitantes sobre las regulaciones de las áreas protegidas a visitar.	2	1			1	1	100,00%
	10805	Se brinda información a los visitantes sobre áreas protegidas cercanas y se fomenta la visita.	1	1				1	100,00%
	10809	Se cuenta con rotulación que oriente y eduque, tanto a clientes como a empleados.	4	2	1	1		2,5	62,50%
	<b>Sub-Total</b>		<b>72</b>	<b>34</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>41,00</b>	
<b>Porcentajes (%)</b>		<b>100%</b>	<b>47,22%</b>	<b>19,44%</b>	<b>33,33%</b>	<b>1,37%</b>	<b>56,94%</b>		

## **6.6 Análisis del Aspecto Ambiental de la Empresa**

El estudio del eje ambiental dentro del Lodge arrojó resultados un tanto decepcionantes para los administradores y colaboradores del sitio, esto debido a que según nos comentaron, la mayoría de sus esfuerzos estaban encaminados a conseguir una alta calificación en estos indicadores, sin embargo la calificación total obtenida apenas supero los 55 puntos sobre 100.

Una de las razones para haber obtenido este resultado en la evaluación, es el haber empezado tomar decisiones e implantar políticas sin un previo asesoramiento. Decisiones tomadas por parte de los propietarios y con apoyo de los colaboradores que han priorizado un gran esfuerzo laboral y monetario para promover estas estrategias de conservación ambiental tanto en clientes internos y externos y hacia el medio donde desenvuelven sus actividades operacionales e incluso en zonas cercanas al Lodge, que por su mal encausamiento no han dado los resultados esperados, así mismo debo recalcar que se ve un gran interés por parte de los involucrados en conservar y proteger el medio ambiente, esto esta dado gracias a que los implicados cuentan con una conciencia de la riqueza tanto paisajística, florística y faunística de la zona, especialmente del sitio geográfico donde esta asentado el Lodge. Además de que gracias a los varios talleres ecológicos que han tomado, han entendido que el tipo de actividad socioeconómica que están realizando depende de manera directa de la conservación del sitio. La principal fortaleza del Lodge en temas ambientales es la de generar conciencia a huéspedes y visitantes de la riqueza que posee el sitio y la zona, además de tener procesos concretos para preservar el medio donde realizan sus operaciones, es así como en la construcción de la infraestructura del Lodge se usan materiales que no afectan a especies de la zona y son amigables para con el medio y el entorno, además de los procesos de reciclaje y separación de basura que llevan a cabo que hacen que muchos de los recursos sean reutilizables.

Se debe tomar cartas en el asunto para mejorar el gasto y promover el ahorro del recurso agua, no solo en el Lodge sino también en la zona, es de vital importancia que los involucrados tomen cartas en el asunto, se podrían realizar mas talleres dentro del Lodge, incluyendo a personas de la comunidad y personas ligadas a actividades turísticas.

Adicional recomiendo que para futuras decisiones se consulte a técnicos capacitados en esta área, la voluntad de los involucrados es muy grande pero de nada sirven las acciones que se tomen si no se las hace consultando a expertos en temas de certificación y calidad.

## CAPITULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

El objetivo de este capítulo es presentar las conclusiones obtenidas después de finalizado el estudio. Así mismo se hace mención de algunas recomendaciones que se consideran necesarias para alcanzar el objetivo que el Lodge se ha planteado, que es el de cumplir estándares de turismo sostenible, preservar la zona, estimular a los empleados, mejorar la economía del sitio, y en general, hacer que su operación sea sostenible a largo plazo.

Este estudio empleo datos proporcionados tanto por las personas involucradas en la operación y funcionamiento del Lodge, así también como de los visitantes y un asesor externo que trabaja en materia de certificación de este tipo de establecimientos, los principales procesos de funcionamiento y operación fueron evaluados gracias al desarrollo de la metodología y basándose también en la literatura consultada y la recopilación de los datos que se obtuvieron de las varias visitas hechas con anterioridad.

Así mismo es importante resaltar que en un mundo globalizado y de agresiva competencia, donde las empresas y compañías están preocupadas en establecer sistemas para evaluar la gestión de negocios turísticos en función de estándares, la certificación de Rainforest Alliance tiene un especial valor, especialmente para turistas europeos y americanos, quienes ven con buenos ojos cuando un establecimiento de este tipo posee este tipo de documentación que vuelve legítimo y magno el trabajo y servicio que presta la empresa en cuestión.

No es necesario ser una gran empresa para beneficiarse de los beneficios de una certificación de turismo sostenible, la importancia del certificado de Rainforest Alliance y Smart Voyager radica en ser una herramienta de competencia que de seguro atraerá a futuros clientes que en muchas ocasiones exigen estas certificaciones como una condición previa a la compra de un servicio. Rainforest Alliance y Smart Voyager no certifica solo la calidad de los productos y servicios, sino también certifican que los procesos que se llevan a cabo tengan un equilibrio ambiental, social y económico.

No se debe esperar que una certificación de turismo sostenible sea perfecta, en especial al principio, es de suponerse que se encuentren problemas en la utilización del sistema durante e inmediatamente después de la implementación. Es por eso que el sistema de evaluación de Rainforests Alliance hace esta evaluación durante en tres visitas, en un periodo de entre 4 a 9 meses, dependiendo del tamaño de la empresa interesada. El sistema de evaluación de Rainforest Alliance, analiza tres ejes centrales en la operación, funcionamiento y comportamiento de la empresa, siendo estos ejes; el económico, ambiental y sociocultural., mediante estudio y evaluación de estos ámbitos que se da por medio del estudio de principios que a su vez contienen indicadores cuantitativos, sabremos que con un porcentaje mínimo de 70% en la evaluación final ya sumados los resultados parciales de los tres ejes en estudio, el ecolodge interesado en la certificación estará cumpliendo el requerimiento mínimo para que Rainforest Alliance le otorgue el mismo.

Mindo Loma Lodge es una empresa que se encuentra bien administrada por parte de su alta gerencia (propietarios), y que tiene una gran fortaleza en su operación gracias al talento humano con el que cuenta la misma, este arduo trabajo de los integrantes del Lodge, ha hecho que se busque una certificación de turismo sostenible que avale que los involucrados están realizando de manera correcta preceptos encaminados a la consecución de un turismo sostenible, claro está en función de buscar un mejoramiento en su actual sistema de gestión, basado en los estudios y cursos que los integrantes han recibido.

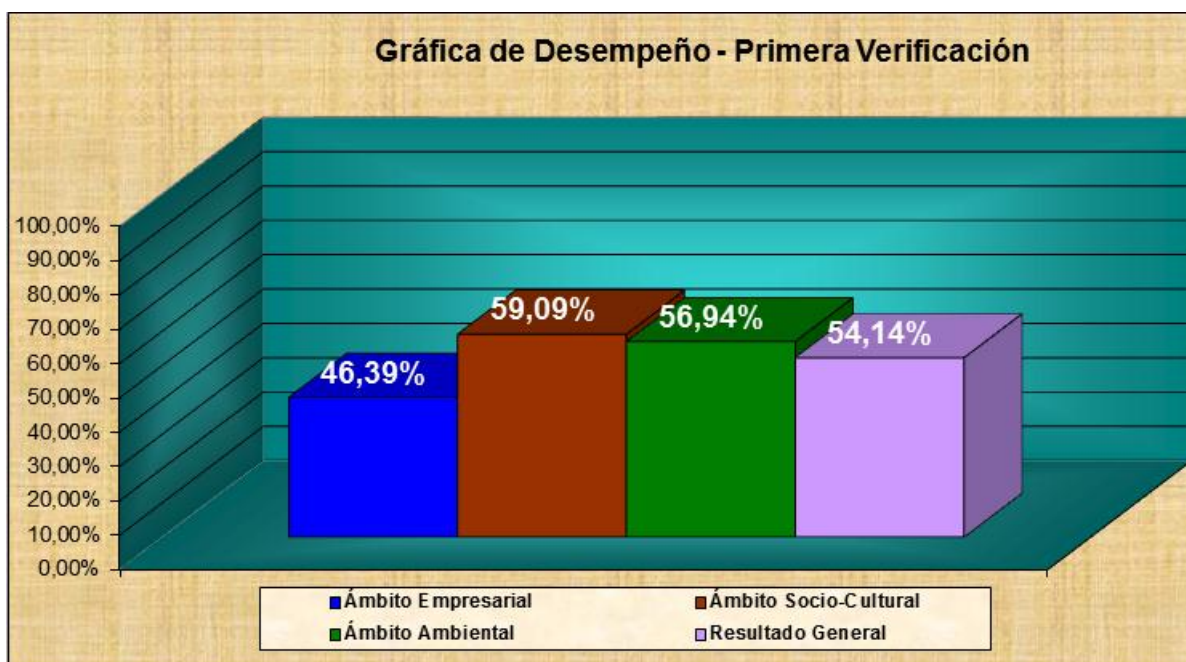
En el eje económico encontramos como principal fortaleza la gestión administrativa que los dueños han realizado, especialmente a partir de los años 2010 y 2011, donde hay una clara muestra de preocupación e interés por aumentar el número de personas que visitan el Lodge, se puede ver que las inversiones en publicidad y los convenios firmados con operadoras en la ciudad de Quito han dado buenos resultados, sin embargo el Lodge no se ha preocupado de adoptar políticas que puedan garantizar la calidad de los productos e insumos que compra y a su vez ofrece a sus visitantes, otro punto al que el Lodge le debe prestar bastante interés es el de brindar mejores condiciones de salubridad y seguridad tanto para el cliente interno y externo, el eje económico tuvo una puntuación total positiva de 46.39 % incluidos los 5 puntos por concepto de rentabilidad económica, esto sobre un 100%, observamos que la puntuación global obtenida es de menos del 50% sobre el total, lo que lo convierte en el eje más vulnerable de los tres estudiados, es de sumo apremio que los involucrados tomen cartas en el asunto para mejorar esta evaluación y así en un futuro poder obtener una certificación de turismo sostenible.

Luego de la evaluación, podemos observar en el eje socio-cultural que el Lodge ha puesto especial énfasis en promover actividades culturales, recreativas y deportivas tanto para sus colaboradores como para las personas que visitan el sitio, hay que recalcar que los propietarios mediante esta promoción, están ayudando al desarrollo del turismo local, esto gracias a los acuerdos verbales que poseen con empresas de turismo amigas en la zona, bajo este mismo sistema también debemos indicar que la principal debilidad del Lodge es no tener acuerdos firmados con empresas de la zona, que puedan promover de una manera más organizada y regular actividades que involucren y beneficien a más actores dentro de Mindo y sus alrededores, en la evaluación, el eje socio-cultural es el que obtuvo mejor puntuación de los tres, esto debe convertirse en un estímulo para seguir desarrollando y promoviendo este tipo de políticas dentro de la empresa, claro está que se lo debe realizar de una manera más formal. El puntaje total obtenido en este eje es de 59.09 % sobre el 100%, sin embargo este puntaje todavía está distante de lo que se requiere para alcanzar la certificación turística que otorga Rainforest Alliance

Por último se evaluó las prácticas llevadas a cabo por el Lodge para el eje ambiental, propietarios y colaboradores nos indicaron que este eje es al que más atención le han puesto, esto dado a que han tomado varios cursos en materia ambiental y por estar conscientes de que su actividad depende y está dada gracias a la riqueza del medio ambiente en el que se encuentran. En este eje encontramos como principal fortaleza el manejo de los desechos que tiene el Lodge, separan los desechos en orgánicos e inorgánicos, estos últimos son vueltos a separar en plástico, vidrio, papel y cartón, además de la política que tienen de reutilización y ahorro de recursos, otro factor importante es el cuidado que ponen en sus construcciones ya que el Lodge cuenta con una infraestructura amigable para con la naturaleza, además de poseer amplios lugares de descanso y esparcimiento al aire libre, por último para este punto resaltamos el cuidado y la protección que brindan tanto a especies de flora y fauna que están albergadas en las más de siete hectáreas que posee el Lodge, esto es una consecuencia directa de la conciencia que tienen los involucrados respecto a la riqueza del sitio que operan y se debe en gran medida al interés de capacitarse que la gerencia ha demostrado. Como puntos que se deben y pueden mejorar para este eje vamos a mencionar la falta de planificación y un cronograma que tenga fechas límite para el cumplimiento de metas específicas, también sería prudente el uso de nueva tecnología que promueva y facilite el ahorro de valiosos recursos de la zona. El eje ambiental obtiene un puntaje total de 56.94% sobre el 100%, puntaje medio pero no

suficiente para entrar a formar parte del programa de certificación de turismo sostenible de Rainforest Alliance.

### Tabulación de Resultados.-



**Total de calificación obtenida por la empresa:** 54.14 %

**Calificación mínima para obtener la certificación de Rainforest Alliance:** 70.00 %

**Resultado Final:** Mindo Loma Lodge con sus actuales practicas **no** está cumpliendo con procedimientos de turismo sostenible

### 6.2. Recomendaciones

- Todo proceso para la obtención de una certificación de turismo sostenible no debería durar más de nueve meses, pero es probable que esto no ocurra en la práctica ya que es fácil que el Lodge se distraiga con los problemas cotidianos de la empresa.
- No se debe olvidar que la capacitación humana del Lodge descansa sobre la formación que se da a todos sus empleados. El Hotel dispone de cierto potencial económico que debe ser aprovechado para mejorar y capacitar a los mismos. Es recomendable utilizar aspectos como motivación, adiestramiento y mayor comunicación para con el personal.

- La mejora continua en la operación debe estar dada y basada en un sistema de gestión de la calidad, claro está, aplicando los principios de buenas prácticas y turismo sostenible, las mismas podrán impulsar el crecimiento del Lodge y sus alrededores, mejorando el estilo de vida de su población, claro, que no es una tarea fácil, se necesita de una planificación ardua y que dicho sistema se adapte a las condiciones actuales del sector turístico y obtenga los resultados esperados.
- Todas las áreas gerenciales y operativas necesitan realizar las acciones en conjunto, esto les ayudara a que aumente el compromiso dentro de la empresa, para a futuro poder implementar un turismo sostenible amigable tanto con la comunidad local, los visitantes y el medio ambiente.

### 6.3. Bibliografía

- Acerenza Miguel Ángel, *Promoción Turística: un enfoque metodológico*. México, 2003.
- Acosta, A (2010), *El Buen (con) Vivir, una utopía por (re) construir. Lecturas desde la Constitución de Montecristi*, Mimeo. Quito, 2009.
- Almenar, R., Bono, E. y García, E. *La sostenibilidad del desarrollo: El caso valenciano*. Valencia: Fundació Bancaixa. (1998-2001).
- Argibay, M.; Celorio, C.; Celorio, J.; Unamuno, M. Junta Mundos. Guía didáctica de Educación para el Desarrollo. Bilbao-España, (1996).
- Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo. *Mejores prácticas de Ecoturismo y certificación de turismo sostenible*. Archivo. Quito, A.S.E.C., 2005.
- Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo. *Buenas Prácticas de Turismo*. Archivo. Quito, A.S.E.C., 2006.
- C.I.A.T., [www.ciat.cgiar.org/agroempresas/comercio\\_justo/glosario.htm](http://www.ciat.cgiar.org/agroempresas/comercio_justo/glosario.htm), Consultado en septiembre del año 2011.
- Crece negocios, <http://www.crecenegocios.com/>, consulta realizada entre Abril y Julio del 2011.
- CSGPP. Consejo Gubernamental de la Provincia de Pichincha: Pichincha de la nieve al trópico, segunda edición, Quito, 2002.
- División de turismo sostenible. *Buenas prácticas para desarrollo sostenible*. Rainforest Alliance. San Jose, Costa Rica. 2005.
- Ecuvirtual: Ecuador Virtual Magazine, [http://www.ecuvirtual.com/sexta\\_edicion](http://www.ecuvirtual.com/sexta_edicion), Quito, 2010.
- Espinosa, M. El pueblo donde nacen las nubes. Historia local de Mindo y Nanegalito. Quito. 2005.
- González Pascual, J. Análisis de la empresa a través de su información económico-financiera, Ed. Madrid-España. (1995).
- Herrera Patricio, *Manual Interno de Operaciones de Mindo Loma Lodge*. Mindo, Ecuador. 2011.

- Huanacuni Mamani, Fernando. *Buen Vivir / Vivir Bien. Filosofía, políticas, estrategias y experiencias regionales andinas*. Coordinadora Andina de Organizaciones Indígenas (C.A.O.I.). México, 2010.
- I.C.T., *Certificación para la sostenibilidad turística*. Departamento de recursos naturales. San José, Costa Rica. 1996.
- INEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censo del Ecuador, <http://www.inec.gov.ec/cpv/index.php>, Censo del año 2010. Fecha de Consulta: Noviembre, 2011.
- Lorentzen Ann, *Ética ambiental, Editorial Universidad Iberoamericana Plantel Golfo Centro-University of San Francisco*, México, 2001.
- MICIP, Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Competitividad y Pesca del Ecuador [www.micip.gov.ec](http://www.micip.gov.ec)., Fecha de consulta: Octubre, 2011.
- MINTUR, Ministerio de turismo del Ecuador. *Turismo y desarrollo sostenible*. Quito, Ecuador. 2002-2007.
- Murillo Luna, J. L.; Garcés Ayerbe, C., y Rivera Torres, P. “Estrategia empresarial y medio ambiente: opinión de un grupo de expertos”, *Universia Business Review - Actualidad Económica*, N° 4 Año 2004. Disponible en: <http://www.universia.es/ubr/pdfs/UBR0042004052.pdf>. Consulta: Julio 2011.
- O.A.S., [www.oas.org/usde/publications/Unit/oea27s/ch21.htm](http://www.oas.org/usde/publications/Unit/oea27s/ch21.htm), consultado en junio del 2011.
- O.M.T., *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos. Guía Práctica*. Madrid, 2005.
- OPTUR: Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador, <http://www.optur.org/estadisticas-turismo.html>, consultado septiembre, 2011.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) y la Fundación STEP, Silvia Vega Ugalde, *Pensando Indicadores de Turismo Sostenible para el Plandetur-Ecuador*. Quito, 2007
- Perdomo Moreno, Abraham 2003. *Análisis e Interpretación de Estados Financieros*. Séptima Edición. México, 2003.
- Rainforest Alliance. *Guía para las mejores prácticas de ecoturismo*. Turismo y Conservación consultores. San José, Costa Rica. 1998.
- Rainforest Alliance. *Informe de diagnóstico implementación de buenas prácticas de manejo en el Hotel Patio Andaluz*. Quito, Ecuador. 2006.

- Ralfdale Kennedy; Mc Mullen. Estado Financiero, forma, análisis e interpretación. México, 1996.
- Sweeting, James y Rosenfeld Amy. *A practical guide to good practice*. París, Tour Operator Initiative. 2002
- WWF, *Directrices para el Desarrollo del Turismo Comunitario*. Suiza, 2001.

## 6.4. Anexos

### Fotos de Mindo Loma Lodge Fuente: Fotografías Personales



1.



2.



3.



4.



4.



6.

#### Leyenda.-

1. Letrero de Bienvenida en Español, 2. Letrero de Bienvenida en Inglés, 3. Cabaña principal con una capacidad de 12 habitaciones, 4. Cabaña donde viven los dueños y también reciben a turistas tiene una capacidad de 8 habitaciones, 5. Recepción de Mindo Loma Lodge, 6. Comedor principal para turistas y visitantes del sitio.



7.



8.



9.



10.



11.



12.

**Leyenda.-**

7. Sendero guiado para avistamiento de aves y también para llegar a la cascada, 8. Sendero que tiene como principal atractivo especies de flora típicas de la zona, 9. Invernadero donde se cultivan varias especies de plantas que luego son usadas en la preparación de alimentos en el restaurant del Lodge, 11. Taller donde se almacenan productos para la mantención y restauración de materiales de construcción del Lodge, 5. Parqueadero para visitantes del Lodge.

**Fotos de atractivos turísticos de la zona**  
**Fuente: Fotografías Personales**



1.



2.



3.



4.

**Leyenda.-**

1. Calle principal del poblado de Mindo, aquí encontramos varios locales con artesanías típicas de la zona y operadoras que ofrecen actividades propias del ecoturismo a sus visitantes, 2. Tubing: actividad opcional para los visitantes de Mindo Loma Lodge, 3. Y 4. Variedades de orquídeas presentes en el pequeño orquideario de Mindo Loma Lodge, pertenecen a una familia Orchidaceae y son un gran atractivo para los visitantes del sitio.



5.

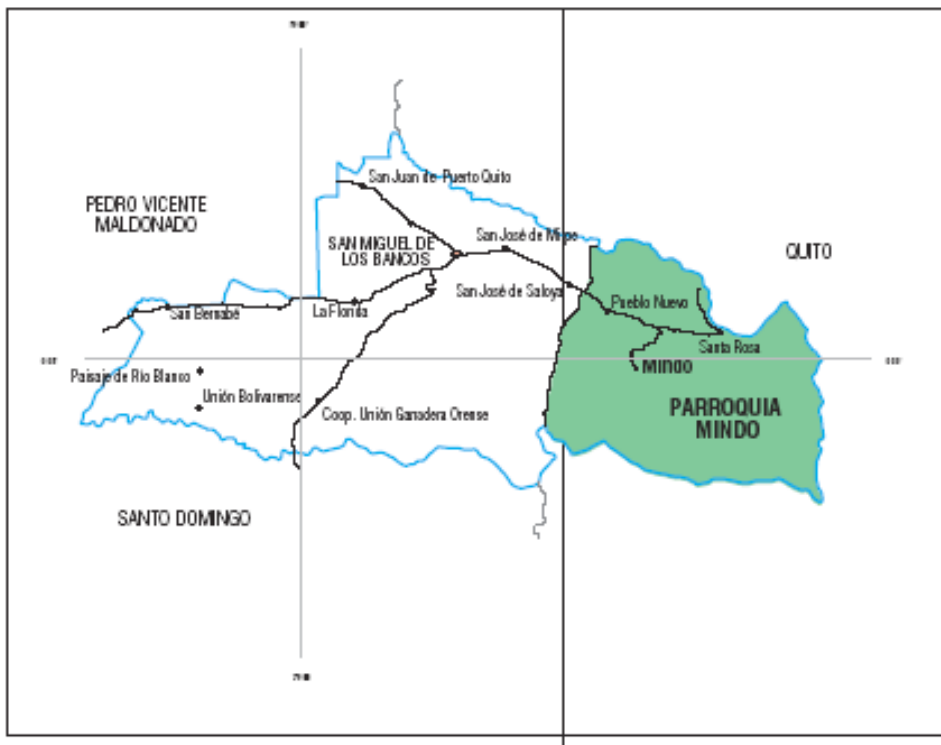


6.

**Leyenda.-**

5. Mariposa típica de Mindo Loma Lodge perteneciente a la familia *Lycaenidae* (The Blues) y se la puede encontrar en el mariosario del Lodge, 6. Canopy: actividad opcional para los visitantes de Mindo Loma Lodge que se lo realiza en el Km. 2.5 vía a las cascadas con la compañía: Mindo Canopy Adventure.

**LIMITES DE LA PARROQUIA DE MINDO**



Fuente:  
[www.pichincha.gov.ec](http://www.pichincha.gov.ec)

**Con el Apoyo y Asesoramiento de.-**

**EVALUACIÓN Y DIAGNOSTICO DE PROYECTOS PILOTO DE BUENAS  
PRACTICAS DE MANEJO SOSTENIBLE PARA ECUADOR.-**



**INFORME DE DIAGNÓSTICO  
IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANEJO EN  
PROYECTOS PILOTO**

**Documento AS -M -004**

**Proyecto**

**Implementación de Buenas Prácticas y Apoyo a la Certificación para Pequeñas y  
Medianas Empresas Turísticas**

**ATN / ME 8382-R**