

**AUTORAS:**

**MARÍA MERCEDES DELGADO CASTILLO**

**AMALIA SOLEDAD FREIRE OVALLE**

**TEMA:**

***“ASESORÍA A LA HOSTERÍA EL ARENAL PARA LA  
CERTIFICACIÓN ECOTURÍSTICA SMART VOYAGER”***

Plan de Trabajo de Conclusión de Carrera  
(TCC) presentado como requisito parcial  
para la obtención del grado en Ingeniería  
en Administración de Empresas Turísticas  
de la Facultad de Turismo y Leguas  
Aplicadas

**DIRECTOR:**

**ING. CARLOS REINOSO**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**DICIEMBRE 2011**

---

DELGADO, María Mercedes y FREIRE, Amalia Soledad,  
**Asesoría a la hostería el arenal para la certificación ecoturística smart  
voyager**”. Guayaquil: UPACÍFICO, 2011, 184p. Director (Trabajo de  
Conclusión de Carrera – TCC presentado a la Facultad de Turismo y  
Lenguas Aplicadas de La Universidad Del Pacífico)

**Resumen:** Debido a la falta de inversión nacional en el turismo se apuesta por el desarrollo de esta industria, direccionándola como incentivo hacia una mejor integración macro económica, étnica y cultural.

Se desarrolla esta investigación con el fin de conocer los diferentes tópicos que esta industria engloba. Se piensa en las condiciones actuales de la economía y el turismo de nuestro país; además se conoce la debilidad de la actividad turística en relación al manejo de desechos y a la conservación del ambiente. Es importante destacar que este sector exige buscar alternativas emprendedoras que cuenten con una respectiva planificación estratégica en lo que se refiere a preservación del ambiente, que permita demostrar que la industria del turismo se puede desarrollar de una manera eficaz y sostenible, además destacando capacidades y habilidades de una forma práctica y óptima.

**Palabras Claves:** Asesoría, Certificación Eco turística, Turismo Sostenible, Reingeniería Hotelera.

---

## **DECLARACION DE AUTORIA**

Nosotras, Ma. Mercedes Delgado Castillo y Amalia Soledad Freire Ovalle, declaramos ser autoras exclusivas de la presente tesis. Todos los efectos académicos y legales que se desprendieren de la misma son de mi responsabilidad.

Por medio del presente documento cedemos nuestros derechos de autor a la Universidad del Pacífico -Escuela de Negocios- para que pueda hacer uso del texto completo de la tesis de grado *“Asesoría a la Hostería El Arenal para la Certificación Ecoturística Smart Voyager”* con fines académicos y/o de investigación.

Guayaquil, Diciembre del 2011

A handwritten signature in black ink on a light yellow background. The signature is written in a cursive style and reads "Maria Mercedes Delgado".

**MARIA MERCEDES DELGADO**

A handwritten signature in black ink on a light yellow background. The signature is written in a cursive style and reads "Amalia Freire".

**AMALIA FREIRE OVALLE**



## **DOCUMENTO DE CONFIDENCIALIDAD**

La Universidad del Pacífica – Facultad de Turismo y Lenguas Aplicadas, se compromete a no difundir públicamente la información establecida en el presente documento que contiene el Trabajo de Conclusión de Carrera (TCC), el Tema “**ASESORÍA A LA HOSTERÍA EL ARENAL PARA LA CERTIFICACIÓN ECOTURÍSTICA SMART VOYAGER**”, de auditoría única y exclusiva de *María Mercedes Delgado Y Amalia Soledad Freire*.

*Cinco copias de este documento quedaran en custodia de la Universidad del Pacífico, las mismas que podrán ser utilizadas para fines de investigación.*

*Por constancia de este compromiso firma,*



**Decano: Guillermo Vizcaíno**

**Facultad de Turismo y Lenguas Aplicadas**

## **CERTIFICACION**

Yo, **Carlos Reinoso**, profesor de la Universidad del Pacífico -Escuela de Negocios-, como Director de la presente Tesis de Grado, certifico que las señoritas: María Mercedes Delgado Castillo y Amalia Soledad Freire Ovalle, egresadas de esta Institución, son autoras exclusivas del presente trabajo, el mismo que es auténtico, original e inédito.

Guayaquil, Diciembre del 2011

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Carlos Reinoso', with a stylized flourish at the end.

**Ing. Carlos Reinoso**



## **AGRADECIMIENTO**

Las autoras de la presente tesis manifiestan sus agradecimientos a:

La Universidad del Pacífico, por acogernos en sus aulas y prepararnos de la mejor manera.

La Facultad de Turismo por los conocimientos impartidos a través de su excelente equipo académico, preparándonos así para enfrentar la vida como profesionales; y al personal administrativo por las facilidades brindadas en los trámites involucrados.

Al Decano de la Facultad de Turismo Arq. Guillermo Vizcaíno, profesional destacado por su compromiso al trabajo que realiza, quién nos brindó incondicionalmente su tiempo, dedicación y apoyo.

Al Director de Tesis, Ing. Carlos Reinoso por su excelente dirección en la realización del trabajo realizado.

A la Sra. Galina Oyarzun, quien ocupó la dirección de la Facultad de Turismo al inicio de nuestra carrera; quien con su guía y su desempeño como coordinadora nos mantuvo dentro de este desafío académico.

A nuestros profesores a lo largo de estos años de estudio, componentes importantes de nuestros conocimientos en esta tesis, les extendemos un gran reconocimiento.

A nuestros amigos y compañeros de la Universidad del Pacífico gracias por su amistad, y por hacer ameno nuestro recorrido por las aulas.

---

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres. A mi papá Cristóbal y a mi mamá Amalia quienes han sido mi guía y mi impulso para caminar a lo largo de mi vida obteniendo méritos y alcanzando las metas que me he ido planteando. También dedico esta tesis a cada una de las personas que ocupan un lugar especial en mi corazón, ellos saben quienes son ya que han contribuido con su apoyo y cariño para hacer mi vida más especial. A mi compañera de tesis María Mercedes quien me ha acompañado en esta travesía turística. Además a quienes me han ayudado a crecer profesionalmente, confiando en mi capacidad y en mis habilidades aplicadas en el sector turístico. Cada unos de ustedes han sido complemento fundamental para que este trabajo se haya cumplido con éxito.

*Amalia Soledad Freire Ovalle*

---

## **DEDICATORIA**

Terminar una etapa de mi vida con un proyecto aplicable y factible hace que mi corazón y mi mente sientan un inmenso agradecimiento hacia todas esas personas que siempre estuvieron apoyándome y dándome ánimos para concluir de la mejor manera este esfuerzo y sacrificio que empecé hace 5 años y que hoy termina con mi Tesis.

Gracias a mis padres que fueron ellos quien con tanto esfuerzo me han dado el regalo más privilegiado, el estudio, y que todos estos años nunca desconfiaron de mi capacidad para culminar mi carrera.

También agradezco a mis profesores, compañeros y amigos que me permitieron formar parte de sus vidas e hicieron que la distancia de mi hogar no la sienta. Amalia, Erika, Ernesto, Karla, Jorge, María del Mar, Julieta y Antonio.

Gracias a todos,

*María Mercedes Delgado Castillo*

---

## INDICE GENERAL

AUTORIA

CERTIFICACION

AGRADECIMIENTO

DEDICATORIA

**INDICE**

### PROYECTO DE ASISTENCIA TÉCNICA

<b>CAPITULO I</b>	16
<b>INTRODUCCION</b>	16
1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1.1.- PROBLEMA CENTRAL	17
1.1.2.- PROBLEMAS SECUNDARIOS	18
1.2.- JUSTIFICACION E IMPORTANCIA	19
1.3.- OBJETIVOS	20
1..3.1.- GENERAL	20
1.3.2.- ESPECIFICOS	21
1.4.- METODOLOGIA DE INVESTIGACION	22
<b>CAPITULO II</b>	22
<b>GENERALIDADES DEL PROYECTO</b>	22
2.1.- CARACTERISTICAS GENERALES DE LA PROVINCIA	22
2.2.- CARACTERISTICAS GENERALES DE LA CIUDAD	24
2.3.- ATRACTIVOS TURISTICOS DE LA PROVINCIA	24
2.4.- ANTECEDENTES	25

---

2.4.1.- IDENTIFICACION DE LA EMPRESA	25
2.4.2.- HISTORIA	25
2.5.- MARCO TEORICO	26
2.5.1.- TURISMO	26
2.5.2.- HOTELERÍA	26
2.5.3.- SMART VOYAGER	27
2.5.4.- APLICACIÓN DE LA NORMA SMART VOYAGER	28
2.5.5.- DURACIÓN DEL PROCESO	29
2.5.6.- COMPONENTES DEL PROYECTO	29
2.5.7.- TARIFAS REFERENCIALES	29
2.5.8.-TURISMO SOSTENIBLE	30
2.5.9.- PRINCIPIOS DE SOSTENIBILIDAD	31
2.5.10.- TURISMO SUSTENTABLE	31
<b>CAPITULO III</b>	31
<b>ESTUDIO TECNICO</b>	31
3.1.- LOCALIZACION	31
3.2.- NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	32
3.3.- INFRAESTRUCTURA	32
3.4.- DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS	32
3.5.-ANALISIS FODA	33
3.5.1 ANALISIS DEPARTAMENTAL	34
3.6.- ANALISIS DE LA INDUSTRIA	37
3.7.- ANALISIS DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER	37

---

3.7.1.- BARRERAS DE ENTRADA	37
3.7.2.- PODER DE NEGOCIACIÓN CON LOS PROVEEDORES	38
3.7.3.- PODER DE NEGOCIACION DE LOS COMPRADORES	39
3.7.4.- AMENAZA DE SUSTITUTOS	39
3.7.5.- GRADO DE RIVALIDAD	39
<b>CAPITULO IV</b>	40
<b>ESTUDIO DE MERCADO</b>	40
4.1 ANALISIS DEL MACROENTORNO	40
4.1.1 NIVEL INTERNACIONAL	40
4.1.2 AMBIENTE TURÍSTICO REGIONAL	41
4.1.3 RECUPERACIÓN DEL TURISMO MUNDIAL	41
4.2 NIVEL NACIONAL	42
4.2.1 PROYECTO DE LEY DE TURISMO ECUADOR	42
4.2.2 EVOLUCIÓN DE LOS MERCADOS TURÍSTICOS EMISORES	43
4.3.- OBJETIVO ESTUDIO DE MERCADO	44
4.3.1.- OBJETIVO GENERAL	44
4.3.2.- OBJETIVOS ESPECIFICOS	44
4.4.- FUENTES DE INFORMACION	45
4.4.1 FUENTES PRIMARIAS	45
4.4.2.- FUENTES SECUNDARIAS	45
4.5.- POBLACION Y MUESTRA	45
4.5.1.- MODELO D ELA ENCUESTA	47

---

4.5.1.1. ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE	47
4.5.1.2. ENCUESTA DE CLIMA LABORAL	48
4.6.- TABULACION, GRAFICOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS	48
4.6.1.-ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE	48
4.6.2.-ENCUESTA DE CLIMA LABORAL	48
4.7.-PERFIL DEL CONSUMIDOR	57
4.7.1.-IDENTIFICACION DEL MERCADO POTENCIAL, NICHOS DE MERCADO Y BLOQUES DE COMPRADORES	57
4.8.- ANALISIS DE LA COMPETENCIA	58
<b>CAPITULO V</b>	59
<b>ALCANCE Y RESULTADO DE LA ASESORIA</b>	59
5.1.- ALCANCE DEL ESTUDIO	59
5.2.- RESULTADO DEL DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA	62
5.3.- SOLUCIONES AL ESTUDIO ADMINISTRATIVO	62
5.3.1.- FILOSOFIA, MISIÓN Y VISION	63
5.3.2.- CULTURA EMPRESARIAL	64
5.3.3 POLITICAS GENERALES	65
5.3.4.- ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y MANUAL DE FUNCIONES	67
5.3.5.- REGLAMENTO INTERNO	68
5.3.6.- RECURSOS HUMANOS	68
<b>CAPITULO VI</b>	69
<b>ESTRATEGIAS DE MERCADO</b>	69

---

6.1.- CONSIDERACIONES NACIONALES, INTERNACIONALES Y LOCALES	69
6.2.- ESTRATEGIAS DE PRODUCTO, PRECIO Y ESTACIONALIDAD	71
6.3.- ESTRATEGIAS DE DISTRIBUCION PENETRACION Y VENTA PERSONAL	72
6.4.- ESTRATEGIA DE PROMOCION, PUBLICIDAD Y COMERCIALIZACION	73
<b>CAPITULO VII</b>	74
<b>ESTUDIO FINANCIERO</b>	74
7.1.- PRESUPUESTO E INVERSIONES	74
7.2.- ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL	75
7.3.- ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO A 5 AÑOS	75
7.4.- FLUJO DE CAJA ACUMULADO A 5 AÑOS	76
7.5.- TASA INTERNA DE RETORNO Y VALOR ACTUAL NETO	77
7.6.- ANÁLISIS DEL PUNTO DE EQUILIBRIO	77
<b>CAPITULO VIII</b>	79
<b>IMPACTO AMBIENTAL</b>	79
8.1.- INTRODUCCION	79
8.2.- CLASES DE IMPACTO AMBIENTAL	79
8.3.- ACCIONES PARA LOS DIFERENTES IMPACTOS AMBIENTALES	82
8.4.- ALTERNATIVAS DE PROTECCION AMBIENTAL DE LA EMPRESA	84
8.4.1.- ALTERNATIVAS DE MEJORAS SOCIAL Y CULTURAL	84
8.4.2.- ALTERNATIVAS ME MEJORAS PARA DESECHOS	84
8.5.- PLAN DE LA ORGANIZACIÓN	85
8.5.1.- PLANIFICACION DE ACTIVIDADES DEL PERSONAL	85

---

8.6.- ANALISIS AMBIENTAL	86
<b>CAPITULO IX</b>	87
<b>SEGURIDAD INDUSTRIAL</b>	87
9.1.- IMPORTANCIA	87
9.2.- VENTAJAS	87
9.3.-RIESGOS DE TRABAJO	88
9.4.- REGLAMENTO GENERAL DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO	88
<b>CAPITULO X</b>	88
CONCLUSIONES	88
<b>CAPITULO XI</b>	90
RECOMENDACIONES	90
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	91
<b>ANEXOS</b>	92
<b><u>Anexo 1</u></b>	92
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	
<b><u>Anexo 2</u></b>	119
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	
<b><u>Anexo 3</u></b>	131
REGLAMENTO DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL	
<b><u>Anexo 4</u></b>	151
EMPRESAS PARTICIPANTES	

---

<b><u>Anexo 5</u></b>	154
FOTOGRAFIAS	
<b><u>Anexo 6</u></b>	169
<b><u>Anexo 7</u></b>	170
AUDITORÍA PARA EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS DEL PROGRAMA DE CERTIFICACION SMART VOYAGER	



# PROYECTO DE ASISTENCIA TECNICA

## CAPITULO I

### INTRODUCCION

#### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Debido a la falta de inversión nacional en el turismo se apuesta por el desarrollo de esta industria, direccionándola como incentivo hacia una mejor integración macro económica, étnica y cultural.

Se desarrolla esta investigación con el fin de conocer los diferentes tópicos que esta industria engloba. Se piensa en las condiciones actuales de la economía y el turismo de nuestro país; además se conoce la debilidad de la actividad turística en relación al manejo de desechos y a la conservación del ambiente. Es importante destacar que este sector exige buscar alternativas emprendedoras que cuenten con una respectiva planificación estratégica en lo que se refiere a preservación del ambiente, que permita demostrar que la industria del turismo se puede desarrollar de una manera eficaz y sostenible, además destacando capacidades y habilidades de una forma práctica y óptima.

A lo largo de los últimos años se vienen realizando esfuerzos para instalar este tipo de herramientas de certificaciones ecoturísticas en nuestro país como una alternativa de gestión privada responsable y distinción de servicios; ya que el ambiente en la mayoría de los casos se ve afectado por el desarrollo de la industria turística. La crisis del modelo turismo convencional ha propiciado un cambio en la demanda turística; en esta transformación la crisis ambiental ha jugado un papel central. Efectivamente, la creciente contaminación de la atmósfera, los suelos y el agua; la pérdida de múltiples especies de la flora y la fauna; la destrucción de la capa de ozono, etc.

En conjunto y a largo plazo representan un peligro para la sobrevivencia humana, pero que en lo inmediato se traducen en una pérdida de la calidad de vida, han sido determinantes para que en los

últimos 20 años surgieran los movimientos sociales conservacionistas, ecologistas y ambientalistas y para que entre los gobiernos y las poblaciones en general, se haya empezado a buscar y en algunos casos adoptar, nuevas formas de desarrollo que se adecuen por una parte a los requerimientos de transformación y aprovechamiento de la naturaleza y por la otra, a la necesidad de su conservación como condición para preservar la propia existencia humana.

La certificación Eco turística que se desea aplicar en la Hostería El Arenal es Smart Voyager. Dicha certificación se formó, en colaboración con Rainforest Alliance en 1998, con la finalidad de minimizar los impactos ambientales que puede causar una operación turística. En el año 2002, Smart Voyager fue reconocido por la UNESCO, como un ejemplo a ser implementado en todos los patrimonios naturales de la humanidad, en la actualidad Smart Voyager es miembro fundador de la Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas. El programa pretende convertir el concepto de sostenibilidad en algo real, práctico y necesario en el contexto de la competitividad, con miras a mejorar la forma en la que se relaciona la actividad turística con su entorno.<sup>1</sup>

### **1.1.1 PROBLEMA CENTRAL**

La Hostería el Arenal no cuenta con normas de administración gerencial ni un sistema de políticas socio ambientales para su funcionamiento; se ha tomado la decisión de emprender el respectivo análisis de las actividades relacionadas para el funcionamiento de la misma. Para que de esta manera pueda alinearse a los requerimientos que presenta Smart Voyager, y así plantear estrategias para poder cumplir con los permisos de funcionamiento, manual de operaciones, buena organización, manejo ambiental, empresarial y social.

### 1.1.2 PROBLEMAS SECUNDARIOS

De acuerdo con la lista para la auditoría interna del cumplimiento de normas del programa de certificación ambiental, Hostería El Arenal cuenta con el 25,5% de la aceptación para la certificación, para ser parte de este programa hace falta un 55,5%. Por lo que se necesita alcanzar el cumplimiento de las siguientes normas que rigen esta certificación ambiental Smart Voyager: <sup>2</sup>

- a) Política Ambiental de la Empresa
- b) Conservación de ecosistemas Naturales
- c) Reducción de los Impactos Ambientales Negativos
- d) Disminución de Riesgos de Introducción y Extracción de Especies
- e) Trato Justo y Correcto a los Trabajadores
- f) Capacitación al Personal
- g) Relaciones Comunitarias y Bienestar Personal
- h) Control en el Uso, Abastecimiento y Almacenamiento de Insumos Consumo de Productos
- i) Manejo Integrado de Desechos y Control de Emisiones
- j) Información al Turista
- k) Seguridad
- l) Planeación y Monitoreo
- m) Sistema de Calidad

Una vez realizado el co-diagnóstico de la empresa se han detectado los problemas de mayor influencia, que provocan una gran disminución en el porcentaje para la certificación de Smart Voyager

1. Falta de planificación en la conservación de ecosistemas naturales, la empresa no cuenta con planes estrictos y controlados para la conservación de ecosistemas, ni mucho menos proyectos para la reducción de impactos ambientales.
2. No existe organización y formación empresarial, esto se debe a que Hostería El Arenal no destina recursos económicos para la estructura administrativa de la empresa, debido a la mala distribución financiera que tiene.
3. Escasa información turística, se debe a la inexistencia de una imagen corporativa para ser reconocida por los turistas por lo tanto no ofrece información sobre la misma o lugares aledaños a esta.
4. Falta de métodos de seguridad y contingencia, la escasez de los mismos genera incertidumbre y no previene los riesgos que puedan suceder en casos de emergencias.
5. Carencia de Capital Humano preparado, este problema es identificado por la falta de capacitación o incentivo por parte del sector privado y público. Lo cual conlleva a un crecimiento lento de la industria debido a la ineficiencia del personal turístico existente.

## **1.2 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA**

El proyecto se enfoca en el asesoramiento respectivo para que se integre a uno de los programas de certificación de turismo sostenible más destacados en América del Sur, como es “Smart Voyager”. Mediante este proceso se exalta la importancia de las normas ambientales, sociales y de seguridad, que al ser cumplidas garantizan una disminución en los impactos ambientales que

puede generar la actividad turística, asegurando beneficios directos a las poblaciones locales y una participación segura y activa del turista en la conservación de los recursos naturales que componen la Hostería y sus alrededores.

Esta idea se concibe como una hostería que refleje y signifique la esencia de conservación y preservación de su entorno, demostrando así la responsabilidad social que envuelven estos procesos. Un lugar donde los recursos y desechos sean bien manejados, siendo un modelo de progreso con un estilo conservacionista en la relación, del turismo y ambiente. Dado que en Ecuador el número de empresas privilegiadas con esta certificación son pocas.

Las normas de sostenibilidad desarrolladas a partir de la visión conjunta de la hostería con Smart Voyager permitirá: a los empresarios, mejorar la calidad de los servicios con la utilización de recursos humanos competentes y mejor preparados; a los trabajadores, descubrir con exactitud los conocimientos, destrezas y actitudes que deben tener para trabajar con éxito en el sector turístico; al sector público mejorar la pertinencia y la relevancia de los contenidos de este programa, optimizando su labor en beneficio de toda la sociedad.

### **1.3.- OBJETIVOS**

#### **1.3.1 GENERAL**

Realizar la asesoría a la Hostería El Arenal, con el fin de que llegue a la certificación de Smart Voyager. Así adaptar y validar este sistema ecoamigable para la gestión turística, rigiendo el funcionamiento de la hostería bajo estándares de la certificación, tanto como para las personas que laboran en la empresa como para los demás integrantes de la industria turística, en cuanto a conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para cumplir las funciones específicas de los procesos productivos en los que participan,

ayudando a impulsar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios que brinda la hostería. Además de aportar al desarrollo de la comunidad y la preservación del medio ambiente, contribuyendo el crecimiento de la zona.

### **1.3.2 ESPECIFICOS**

- Seguir el modelo de sostenibilidad de Smart Voyager en lo que se refiere al manejo de los recursos naturales, los colaboradores y la cultura empresarial.
- Contribuir a la dotación y preparación de la fuerza laboral de la hostería con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para impulsar una mejora efectiva de la calidad de los productos y servicios que brinda la hostería.
- Fomentar la preservación del medio ambiente dentro de las actividades involucradas siguiendo las normas Smart Voyager.
- Concientizar a clientes y participantes involucrados en los procesos internos & externos, de ahorrar nuestros recursos tales como: agua, energía eléctrica, alimentos y tiempo.
- Aprovechar las normas y técnicas de formación turística señaladas por la certificación, como herramientas para mejorar el manejo administrativo, así crear el respectivo organigrama, definiendo las funciones y actividades, optimizando su labor en beneficio de los participantes de los procesos involucrados.
- Incorporar en la empresa una visión y misión estratégica sobre la importancia de los recursos tanto ambientales como humanos, como fuentes para mejorar la calidad de los productos y servicios, y la competitividad en el mercado actual.
- Resaltar la importancia del turismo y el valor del recurso humano que labora en esta actividad, aplicando a este sistema de certificación, siendo ejemplo para otras empresas turísticas.

## **1.4 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

Para realizar la presente asesoría a la Hostería El Arenal se ejecutará la investigación de campo, a través de la recopilación de datos; además de la utilización de métodos, como el histórico, inductivo, observación directa, análisis estadísticos, diagnósticos, encuestas, estudios macro y micro entorno, análisis de la industria, análisis FODA, mediciones en campo, y análisis contables.

## **CAPITULO II**

### **GENERALIDADES DEL PROYECTO**

#### **2.1 CARACTERISTICAS GENERALES DE LA PROVINCIA**

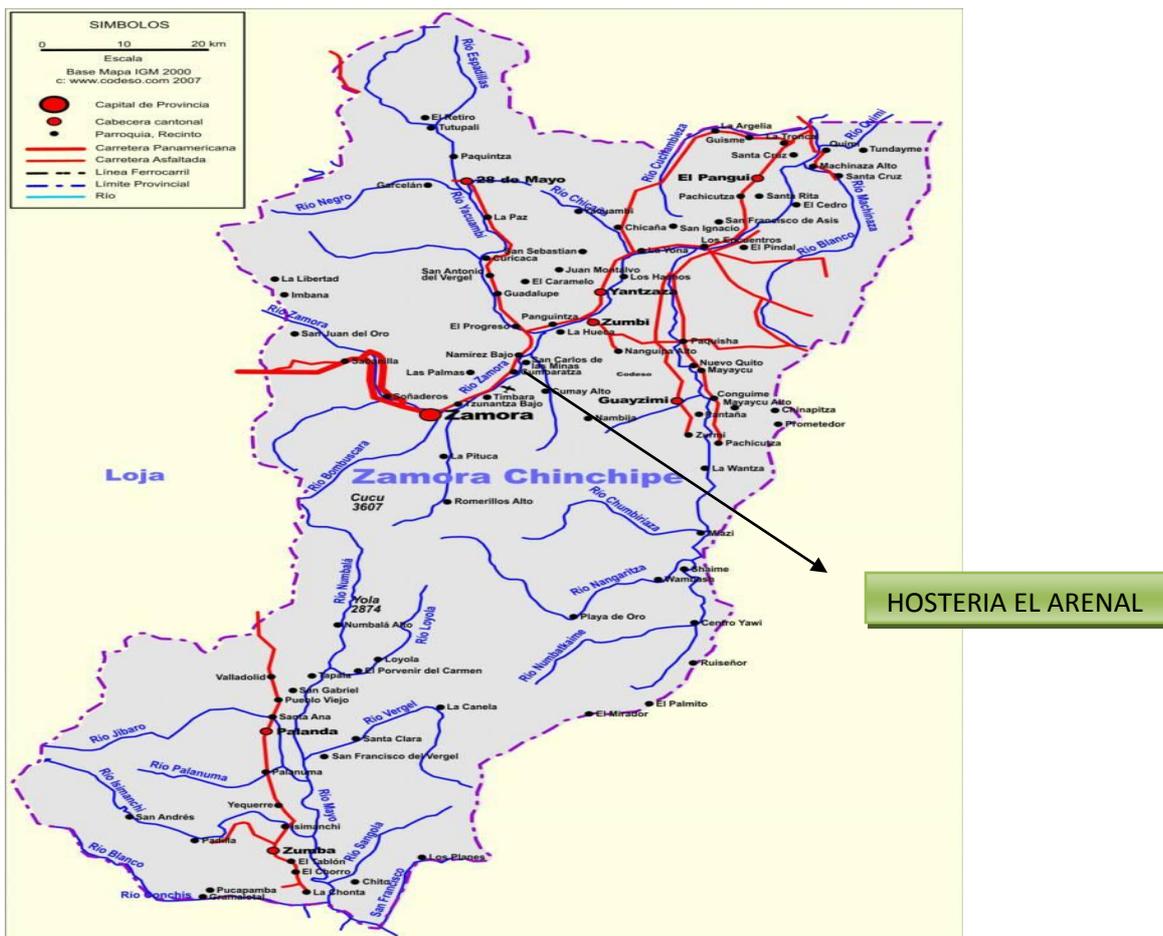
La provincia de Zamora Chinchipe, ubicada en el extremo suroriental de la Amazonía ecuatoriana, limita con las provincias del Azuay y Morona Santiago al norte; con la provincia de Loja y Azuay al oeste y con Perú al sur y este. Tiene una superficie de 10.556 km<sup>2</sup>, la cual comprende una orografía montañosa única que la distingue del resto de provincias amazónicas.

Su producción minera; sus grupos étnicos indígenas con su rico legado arqueológico; su biodiversidad; sus atractivos turísticos como sus hermosos ríos, cascadas y lagunas distinguen e identifican a esta inigualable provincia.

La población de la provincia de Zamora acuerdo al INEC alcanza los 91376 habitantes (47452 hombres y 43924 mujeres): el 27.7% ubicada en el área urbana y el 64.4% en la rural, en donde se destaca la presencia de comunidades de dos nacionalidades indígenas: los Saraguros y shuar con su propio idioma y costumbres. El 28.4% de la población se ubica en la capital provincial Zamora, siendo Yanzatza el centro urbano que le sigue en importancia. Zamora Chinchipe tiene 9 cantones: Zamora, Yanzatza. Centinela del Cóndor, Yacuambi, El Pangui, Nangaritzza, Paquisha, Chinchipe y Palanda; con un total de 33 parroquias, de las cuales 9 son urbanas y 24 rurales. <sup>3</sup>



Fuente: Web oficial del Ministerio de Turismo del Ecuador ([ecuador.travel](http://ecuador.travel))



Fuente: Web oficial del Gobierno Provincial de Zamora (<http://www.zamora-chinchipe.gob.ec>)

## 2.2 CARACTERISTICAS GENERALES DE LA CIUDAD

Zamora es una ciudad pequeña, conocida a nivel nacional como la Capital Minera del Ecuador, y actualmente también como la Ciudad de Aves y Cascadas; está localizada en el sureste del Ecuador. Es la capital de la provincia de Zamora Chinchipe, y cabecera del cantón homónimo, es la primera ciudad más poblada de la provincia con 25.510 habitantes. La temperatura promedio oscila entre los 18° y 22°C; la humedad relativa es bastante alta y alcanza hasta un 92%.<sup>3</sup>

Esta ciudad es considerada como un paraíso selvático, la naturaleza y amabilidad de sus habitantes se complementa con su excelente gastronomía, con platos típicos de pescados como la tilapia y la carpa, y las deliciosas y exóticas ancas de rana.

## 2.3 ATRACTIVOS TURISTICOS DE LA PROVINCIA

Los principales atractivos, actividades y tipos de turismo en Zamora Chinchipe son:

Atractivos	Actividades	Tipo de Turismo
<ul style="list-style-type: none"><li>Parque Nacional Podocarpus</li><li>Valle de las Luciérnagas</li><li>Minas de oro sector Nambija</li><li>Bosque Protector Alto Nangaritza Laberinto de las Mil Ilusiones</li><li>Cueva de los Tayos</li><li>Tejidos artesanales San Vicente de Caney</li><li>Tejidos artesanales de seda en San José de Quiringue</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Trekking por las selvas vírgenes y cavernas</li><li>Cayoning</li><li>Tubbing</li><li>Canopy</li><li>Ciclismo de aventura</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Aviturismo</li><li>Agroturismo</li><li>Shamanismo</li><li>Etnológico</li><li>Ecoturismo</li><li>Aventura</li><li>Gastronómico</li></ul>

## 2.4.- ANTECEDENTES

### 2.4.1.- IDENTIFICACION DE LA EMPRESA

<b>Razón Social de la Organización</b>	<b>Hostería El Arenal</b>
<b>Nombre del representante legal de la empresa</b>	Sr. Juan Carlos Delgado
<b>Nombre de la persona que toma las decisiones</b>	Sr. Luis Humberto Delgado
<b>Dirección de la empresa</b>	Ubicada en el kilómetro 12 <sup>1</sup> / <sub>2</sub> de la vía Zamora-Cumbaratza, en el sector de Cumbaratza.
<b>Teléfono donde ubicar al empresario</b>	072 606 971 o 072-606 973
<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:elarenal@hotmail.com">elarenal@hotmail.com</a>
<b>Número de personas que trabajan en la empresa</b>	34 personas
<b>Ingreso por venta mensual que tiene la empresa</b>	Promedio de ventas mensuales \$50.000.00 dólares americanos

### 2.4.2.- HISTORIA

La idea de fundar la Hostería “El Arenal” surgió en 1997 por el Sr. Humberto Delgado y su familia, dueños de una casa de campo tradicional en donde actualmente funciona la hostería. Ellos supieron aprovechar la oportunidad de que sus amigos y familiares cercanos

les gustaba pasar su tiempo libre en dicho lugar. Por lo que con el pasar del tiempo van extendiendo sus instalaciones y poco a poco surge la Hostería ante la necesidad de albergar a turistas tanto nacionales como extranjeros, además de brindarles lo mejor de la Amazonía. La misma que fue fundada en febrero de 1998 convirtiéndose en la pionera de Zamora, reflejado en sus 13 años de funcionamiento.

La Hostería a lo largo de su actividad ha recibido reconocimientos, tales como la placa “Al Apoyo Turístico de Zamora” entregada por la CAPTUR (Cámara Provincial de Turismo de Zamora Chinchipe), el 21 de Diciembre de 2006. Además otra placa por el mismo concepto otorgada por el Municipio de esta provincia.

Como referencia podrán apreciar en el *anexo 5* fotografías de la Hostería el Arenal y sus alrededores.

## **2.5.- MARCO TEORICO**

### **2.5.1.- Turismo**

El turismo consiste en un conjunto de actividades originadas por el desplazamiento temporal y voluntario de personas o grupo de personas fuera del lugar donde residen habitualmente, e invierten dinero y recursos no provenientes del lugar visitado. <sup>4</sup>

### **2.5.2.- Hotelería**

La naturaleza del trabajo hotelero obedece a la consecución de un fin, cuyo producto es la naturaleza intangible. Desde su origen, el hotel, en su concepción rudimentaria, fungió como un establecimiento cuya actividad era netamente hospitalaria; sin embargo el devenir del tiempo transformó dicha actividad en una función socioeconómica con un rol estrictamente de servicio.<sup>5</sup>

---

4- Fuente referencial: Torrejón Antonio 2010. *Diccionario Turístico Abreviado-Córdoba Argentina*

5- Fuente referencial: Diccionario de Turismo de: Montejano, Corgos y Simón- Ed.

### **2.5.3 Smart Voyager**

Según el Foro de Turismo Sostenible capítulo Ecuador, el programa Smart Voyager es una certificación con sello conservacionista que nació en Ecuador, en colaboración con Rainforest Alliance en 1998, con la finalidad de minimizar los impactos ambientales que puede causar una operación turística. La iniciativa surgió en Galápagos con el objetivo de minimizar los impactos negativos que puede generar el turismo en áreas protegidas. Esta certificación fue inicialmente creada para embarcaciones turísticas, pero ahora cuenta con normas para operaciones de tierra, procesos en gestión ambiental y social de aerolíneas, embajadas y actualmente está desarrollando el estándar para operadores turísticos. Una de las primeras empresas interesadas fue Ecoventura, a través de sus tres barcos: Eric, Letty y Flamingo; tras lo cual se sumaron al programa las embarcaciones Daphne, tres yates Tip Top y el Beagle.

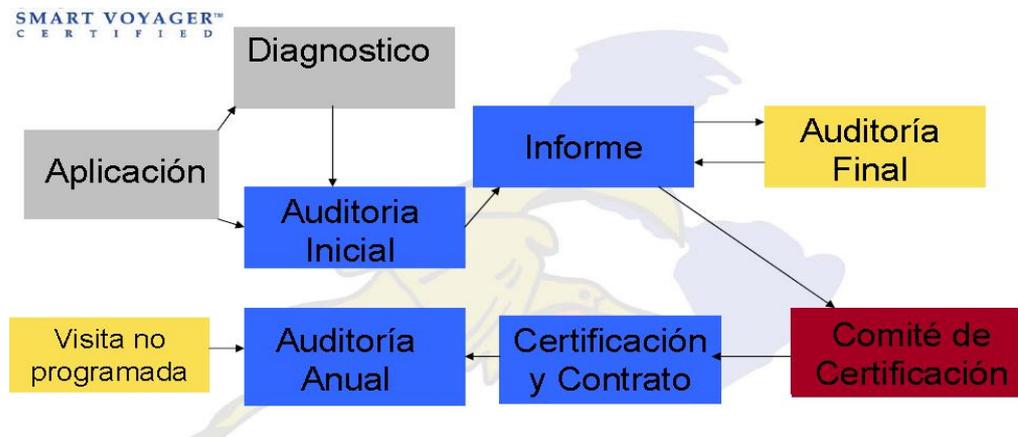
El año 2002, Smart Voyager fue reconocido por la UNESCO, como un ejemplo a ser implementado en todos los patrimonios naturales de la humanidad, en la actualidad Smart Voyager es miembro fundador de la Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas.

El programa pretende convertir el concepto de sostenibilidad en algo real, práctico y necesario en el contexto de la competitividad, con miras a mejorar la forma en la que se relaciona la actividad turística con su entorno. Esta certificación es otorgada a empresas turísticas que garantizan una oferta de servicios de calidad cumpliendo estrictos criterios para la protección del ambiente y la vida silvestre, la seguridad operativa, el bienestar de los trabajadores y comunidades locales. Asimismo se socializa con la filosofía de carácter voluntario e independiente con iniciativa, no obligado.

Hasta ahora el programa cuenta con 60 empresas a través de distintas normas, entre hoteles pequeños, medianos y grandes, embarcaciones, una aerolínea (Aerogal) y una embajada (Reino Unido). Smart Voyager a través de la gestión de Conservación y Desarrollo, es

miembro fundador de la Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas y ha apoyado la creación del Consejo de Sostenibilidad Turística, organismo cuya finalidad será empatar globalmente los programas de certificación en turismo sostenible. <sup>6</sup>

#### 2.5.4.- Aplicación de la Norma Smart Voyager



7- Fuente referencial: *Conservación y Desarrollo-Smart Voyager*

Conservación y Desarrollo Certified (CYD), es la empresa que tiene la finalidad de llevar a cabo todos los procesos de auditoría y certificación de los programas de turismo sostenible como Smart Voyager, GLOBALGAP y Rainforest Alliance.

Para acceder a esta certificación Smart Voyager el establecimiento debe hacer todos los cambios propuestos en la Asesoría del Proyecto de Asistencia Técnica para dicha Hostería. Luego CYD junto con el equipo auditor realiza la inspección en un día o más, para que se recolecte la información necesaria a evaluar. Si la Hostería obtiene el 80% en la evaluación, pasa a ser revisado por un Comité de Certificación que revisa el proceso y ratifica la decisión de certificación.

Inmediatamente se firma un convenio entre el organismo de certificación y el establecimiento para recibir el respectivo certificado Smart Voyager. A partir de este se realizan las inspecciones anuales para evaluar el avance del hotel y de sus prácticas

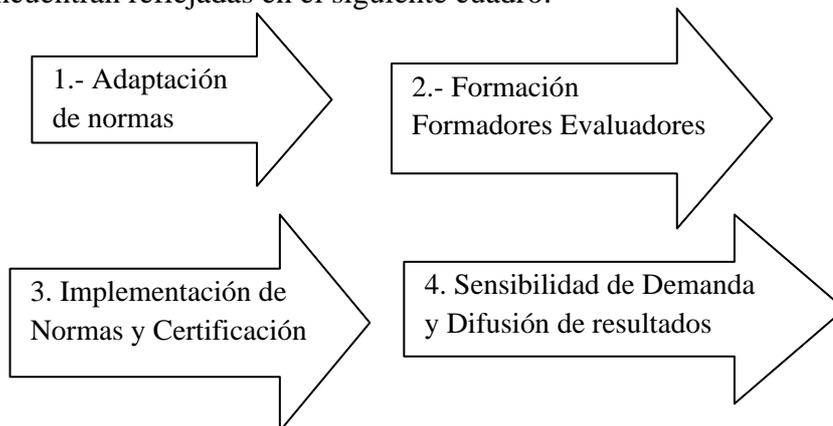
ambientales. En el caso de que el aspirante no logre el 80% en la evaluación este deberá implementar las normas hasta conseguir el puntaje necesario, tal y como es el caso de la Hostería el Arenal.

### **2.5.5.- Duración del Proceso**

El proceso de certificación varía en duración y siempre depende del punto de partida de una empresa turística. Existe un costo de inspección referencial demás valores para mantener el sistema anualmente, el cual varía y es distribuido entre canales de promoción a nivel internacional y nacional. Siempre se prepara una cotización específica, dependiendo del tamaño de los procesos, de los procesos, de los tiempos y de las herramientas que se requieran inspección.

### **2.5.6.- Componentes del Proyecto**

El proyecto se basa en ciertos componentes para su desarrollo y puesta en marcha, los cuales sirven para el correcto funcionamiento y éxito del proceso de certificación; se encuentran reflejadas en el siguiente cuadro:



### **2.5.7.- Tarifas Referenciales**

#### **Costo de auditoría / Informe:**

\*450 (USD) Honorarios de Auditor por día de auditoría y por auditor, (no incluye gastos de traslado, alimentación y hospedaje)

\*450 (USD) Costo de informe de auditorías.

### **Costo de uso de sello:**

Los costos por el uso de sello anual, si el hotel, embarcación, o línea aérea obtiene la certificación:

### **Operaciones Tierra:**

<b>Detalle</b>	<b>Valor</b>
Operaciones con menos de 50 habitaciones:	500,00
Operaciones hasta con 100 habitaciones :	1000,00
Operaciones con más de 100 habitaciones:	1500,00

*Fuente: MSC César Espósito, coordinador de Smart Voyager-Quito*

**Coordinación:** una vez que reciba la solicitud del postulante, procederá a elaborar la cotización. A fin de disminuir los costos, el cliente puede encargarse del hospedaje, transporte y/o alimentación para los auditores. Caso contrario estos serán facturados al final.

La cotización del servicio de auditoría tiene vigencia de 30 días. Si no hay respuesta al término de los 30 días se asume que el solicitante no desea el servicio. Los costos están expresados en dólares americanos.<sup>8</sup>

### **2.5.8.- Turismo sostenible**

Según la Organización Mundial de Turismo, el turismo sostenible es una industria comprometida a hacer un bajo impacto sobre el ambiente y cultura local, al tiempo que

contribuye a generar ingresos y empleo para la población local. Es una forma del turismo que sigue los principios de sostenibilidad.

### **2.5.9.- Principios de Sostenibilidad**

Según el MINCETUR, los principios de sostenibilidad se basan en el equilibrio de aspectos ambientales, económicos y sociales, en otras palabras, establecer el uso turístico racional y sostenible del patrimonio natural de la nación así como conservar el entorno natural en el que se encuentran los atractivos turísticos.

### **2.5.10.- Turismo Sustentable**

Según el blog multilocalisaRSE especializado en Turismo, turismo sustentable implica una visión del desarrollo que incluya en sus beneficios a todos los integrantes del cuerpo social y a las generaciones venideras; con pleno respeto por la naturaleza y con procedimientos de gestión transparentes, dinámicos y participativos que vayan más allá de la democracia formal.

## **CAPITULO III**

### **ESTUDIO TECNICO**

#### **3.1.- LOCALIZACION**

La Hostería “El Arenal”, ubicada en la provincia de Zamora Chinchipe, en el kilómetro 12  $\frac{1}{2}$  de la vía Zamora-Yanzatza, en el sector de Cumbaratza. Sus instalaciones se encuentran 1 hora de la ciudad de Loja, entre el callejón interandino, y el Oriente Ecuatoriano, está a 910 metros de altura sobre el nivel del mar, eso explica la calidez de su clima que oscila entre los 20 y 22 grados de temperatura.

### 3.2.- NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO

La razón de su nombre se debe a que anteriormente el sector donde está ubicado se lo conocía como El Arenal, por lo que se decidió tomarlo como referencia y llamarla: “Hostería el Arenal”.

### 3.3.- INFRAESTRUCTURA

La Hostería cuenta con 33 piscinas de tilapias, un estaque de ranas y otro de caracoles, un karaoke, 30 habitaciones, dos salones con capacidad de 150 cada uno, un bar el mismo que es utilizado como recepción y cancelación de facturas, un horno de leña, un bar – cafetería, una parrilla, un establo, un cable libre o también llamada tarabita. Para la parte de recreación cuenta con 3 piscinas, un tobogán, sauna, turco, hidromasaje canchas de fútbol, y volley. Además cuenta con criaderos de cuyes, pollos, pavos y conejos. Es importante destacar que las instalaciones ocupan alrededor de 35 hectáreas las cuales no tuvieron una planificación previa de instalaciones de agua, luz, televisión por cable y teléfono.

Un recorrido completo por la Hostería tiene una duración de 3 a 4 horas, debido a que su extensión es de 120 hectáreas. A su paso puede encontrar una abundante flora y fauna, disfrutar del trinar de algunas aves y cientos de especies ya que se encuentra rodeada por la selva virgen. Un detalle es el Mirador, en donde se puede observar con claridad la Cordillera Oriental de los Andes y el macizo de la Cordillera del Cóndor.

### 3.4.- DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

Ítem	Cantidad	Número de personas
Habitaciones (matrimonial, doble triple, cuádruple)	<b>30 habitaciones</b>	<b>71 personas</b>
Área de piscina y recreación	<b>3</b>	<b>150 personas</b>
Salón de eventos	<b>2</b>	<b>360 personas</b>
Salones de capacitación	<b>2</b>	<b>120 personas</b>

Estacionamientos	<b>2</b>	<b>80 vehículos</b>
Sauna	<b>1</b>	<b>15 personas</b>
Hidromasaje	<b>1</b>	<b>15 personas</b>
Turco	<b>1</b>	<b>15 personas</b>
Bar el Tucán	<b>1</b>	

### **3.5.- ANALISIS FODA**

#### **Fortalezas**

- Zamora es un lugar turístico con una gran variedad de flora y fauna.
- El abastecimiento de agua para la hostería es a través de una vertiente propia.
- Cuenta con una ubicación estratégica, la cual permite un buen desarrollo turístico.
- Supervisión directa por parte de los propietarios.
- Producción propia de tilapia, siendo esta el principal insumo de su gastronomía.
- Amplitud del terreno, con extensiones disponibles para futuras expansiones.

#### **Debilidades**

- No existe una estructura organizacional, jerarquía no definida.
- Imagen corporativa no representativa en el mercado turístico.
- La hostería no está dividida en departamentos, lo cual no permite un mejor control de recursos.
- No cuenta con un reglamento interno ni manuales de procedimientos.
- Falta de capacitación al personal.

#### **Análisis Externo**

#### **Oportunidades**

Ubicado geográficamente en la Provincia de Zamora, la cual tiene un gran potencial minero, lo que a futuro incidirá en una gran expansión económica y afluencia de turistas representando así un crecimiento importante para la hostería.

- El turismo aún no está explotado completamente en la zona.
- Alianzas con operadoras, agencias de viajes, empresas hoteleras y demás entidades públicas y privadas.
- Creciente hábito de ocio y recreación.

### **Amenazas**

- Ecuador es considerado un país con alto riesgo, razón por la cual hay escasez de turistas extranjeros.
- Proyecto fácil de imitar.
- Inflación en los precios de la canasta básica (insumos necesarios para la producción).
- Ausencia de señalización vial.
- Estrategias agresivas por parte de competidores nacionales.
- Próxima presencia de nuevos competidores en la provincia de Zamora.

## **3.5.1 ANALISIS DEPARTAMENTAL**

### **Área Administrativa**

#### **Fortalezas**

- La parte gerencial posee personal con altos conocimientos administrativos.
- Cuentan con un programa moderno y sofisticado que ayuda a la eficiencia en cuanto al tiempo de realizar los registros contables.
- Cumple a cabalidad cualquier percance que pueda suceder en la hostería.

## **Debilidades**

- La parte de recursos humanos carece de manuales, tanto de procedimientos y funcionales.
- Falta de conocimiento total en el manejo del sistema de contabilidad.
- Recursos humanos no promueve mayor motivación al personal operativo, por ende falta de compromiso con la organización.

## **Carencias**

- Carece de crecimiento profesional.
- Falta de una estructura organizacional explícita.

## **Área Operativa**

### **Fortalezas**

- Cuenta con la seguridad, tranquilidad y atención al turista de la población en general.
- La mayoría del personal operativo es del sector.
- La principal materia prima es producida en la hostería.
- Creación de mayores fuentes de trabajo dentro del sector.
- Ofrece diferenciación de la competencia por el servicio adicional.

### **Debilidades**

- La calidad del servicio tiende a ser poco eficiente por la falta de capacitación y tecnología de operar.
- Falta de capital humano en el área de alimentos y bebidas.
- Falta de infraestructura a nivel departamental: señalización, puntos de información en localidades del interior, etc.
- Deficiente coordinación entre los diversos ámbitos operacionales.

## **Carencias**

- Captación de capital humano extranjero idóneo para el departamento de operaciones.
- No existe la tecnología adecuada para realización de las operaciones dentro del departamento.
- No existe manuales de operaciones en el área de alimentos y bebidas.

## **Área De Marketing**

### **Fortalezas**

- La presencia en el mercado ecuatoriano desde 1998.
- La publicidad boca-boca.
- Las alianzas estratégicas con varios hoteles fuera del sector.

### **Debilidades**

- Falta de actualización de datos en la publicidad.
- Poca información de la provincia.

### **Carencias**

- No posee una imagen corporativa.
- Inexistencia del servicio de post venta.

Estos análisis permiten identificar los puntos claves para impulsar el crecimiento de la hostería, principalmente se observa que la misma expone una estructura organizacional básica sin embargo ofrece una gran variedad de atractivos, además la vocación de servicio al cliente; estos son óptimos en relación a los ofrecidos por la competencia de la industria. Por lo tanto existe el equilibrio entre las fortalezas y las oportunidades las cuales se deberán aprovechar para realizar actividades que refuercen y ayuden a mejorar el funcionamiento de la hostería.

Se indica que la mayor amenaza que existe en el sector son las normas gubernamentales que rigen a la industria, la poca información acerca de la hostería como opción para lugar turístico y su escasez de recursos tanto humanos como operacionales, todos estos factores están relacionados con las amenazas y debilidades.

### **3.6.- ANALISIS DE LA INDUSTRIA**

#### **Definición de la industria**

Alcance horizontal: Alojamiento, Alimentos y Bebidas.

Alcance vertical: Industria de servicios hoteleros en Ecuador.

Alcance geográfico: Actividades y operaciones en la Provincia de Zamora, perteneciente al país Ecuador, para el desarrollo del turismo nacional y receptivo con enfoque en los mercados internacionales.

### **3.7.- ANALISIS DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER**

#### **3.7.1.- Barreras de entrada**

- Al ser elevado el capital de inversión, es una barrera de entrada para quienes consideran ingresar a la industria, con una hostería que maneje el mismo concepto o similar.
- La curva de aprendizaje que demanda este tipo de empresa se basa en conocimiento y experiencia en la gestión de alojamiento y servicios sostenibles.
- Acceso a insumos necesarios, la mayoría de insumos son de producción nacional y los que son importados se lo encuentra igual en cualquier centro comercial. Por lo tanto existe la posibilidad de contar con más de un proveedor en caso de que este no tenga lo requerido o estén agotados en stock.

- Política gubernamental, el gobierno da facilidades de créditos a los actores del turismo para ir fortaleciendo la industria.
- Identidad de marca, para el posicionamiento de empresas hoteleras y turísticas se debe siempre mantener estándares de alta calidad con invasión constante dando siempre un valor agregado. Por lo tanto la marca empresarial no se considera un factor importante más la percepción del servicio y calidad sí.
- Los canales de distribución son fácilmente accesibles ya que en su gran mayoría las personas buscan descanso y ocio.

### **3.7.2.- Poder de negociación con los proveedores**

- Concentración de proveedores, existe bajo poder de negociación ya que existe una gran variedad de proveedores el cual permite tener fuerte poder de negociación.
- Importancia del volumen para el proveedor, la cantidad de la materia prima permite acceder a costos más baratos ya sea en productos almacenables o perecederos.
- Diferenciación del insumo, el mantener negociaciones y alianzas permite establecer estándares de calidad, que los proveedores o la empresa plantean para mantener los insumos o materia prima diferenciados.
- Impacto de los insumos sobre el coste o la diferenciación, el impacto que generan los insumos sobre el coste o la diferenciación es reducido ya que la mayoría de los productos se los encuentra en la región.

### **3.7.3.- Poder de negociación de los compradores**

- Sensibilidad a los precios, debido a que esta industria está en constante innovación no existe una fidelización de los clientes hacia un producto o servicio turístico. Y si los precios aumentan el cliente adopta una actitud respecto al servicio o producto adquirido
- Concentración de competidores.- la industria hotelera permite adaptarse a factores diferenciadores, depende de la iniciativa de cada empresa. Ya que cada vez existen nuevos conceptos para hacer turismo.
- Volumen de compradores, esta industria exige tener un control apropiado de la demanda para mantener un límite de capacidad adecuado, para brindar servicios y productos de calidad y de esta manera satisfacer las necesidades del consumidor final.
- Costo de distribución, los costos casi siempre están puestos por la industria y el área en específica en la que se opera. Además el riesgo de cobro es reducido, por lo que se hace cancelación directa e inmediata por parte de los clientes.

### **3.7.4.- Amenaza de sustitutos**

- Desempeño relativo de precios de los sustitutos: existe cambio en las preferencias turísticas, por la variedad de destino, ya las zonas turísticas emergentes son capaces de competir fácilmente en precio, calidad y atractivos.
- Propensión del comprador a sustituir: el grado a sustituir por nuestros clientes es muy alta ya que siempre están buscando nuevas alternativas para recreación y ocio.

### **3.7.5.- Grado de rivalidad**

Existe un alto grado de rivalidad ya que esta industria está en constante crecimiento y es muy amplia para aplicar distintos factores, estrategias y conceptos de competencia tales como:

- Valor agregado.
- Diferenciación de productos.
- Costos de distribución.
- Diversidad de nichos de mercado.

## **CAPITULO IV**

### **ESTUDIO DE MERCADO**

#### **4.1 ANALISIS DEL MACROENTORNO**

##### **4.1.1 Nivel Internacional**

Según la Organización Mundial de Turismo: “A lo largo de este año, industria del turismo de todo el mundo se enfrenta con un gran número de desafíos, dirigida por la crisis económica mundial, la crisis de crédito y el aumento del desempleo, no para mencionar la pandemia de gripe. Rara vez en la historia de turismo grabada la industria tuvo que lidiar con tantas cuestiones diferentes al mismo tiempo.”<sup>9</sup>

Las llegadas turísticas internacionales, en todo el mundo disminuyó en un 7 % entre enero y agosto de 2009, pero la tasa de disminución ha aliviado en los últimos meses. Estos resultados, así como los datos económicos más recientes, confirman previsión inicial del OMT de una disminución del 5 % de llegadas turísticas internacionales durante todo el año 2009. Para el transcurso del 2010, la OMT está en espera de un crecimiento moderado. Los destinos en todo el mundo registran un total de 600 millones de llegadas, abajo de 643 millones en el mismo período de 2008. Las llegadas en los dos meses de temporada alta de julio y agosto disminuyeron en un 3 % en comparación con un descenso del 8 % en el primer semestre del año.<sup>10</sup>

---

9- Fuente referencial: Organización Mundial del Turismo (OMT)

10- Fuente referencial: Organización Mundial del Turismo (OMT)

#### **4.1.2 Ambiente turístico regional**

La OMT manifiesta que las llegadas turísticas internacionales han disminuido en todas las regiones del mundo, excepto en África. Europa, Oriente Medio y las Américas fueron los más afectados: en Europa (-8 %), los más afectados fueron destinos en Europa Central y oriental, pero los resultados de todas las otras subregiones fueron cerca a la Media. Asia y el Pacífico (-5 %) muestran los más claros signos de mejoría con el crecimiento ya positivo en agosto, impulsado por los resultados alentadores de Asia nororiental.

En las Américas (-7 %) todavía hay no hay indicios claros de una inversión en la actual tendencia de declive. Crecimiento sigue siendo bastante negativo durante el segundo trimestre, así como en los meses de julio y agosto. Sudamérica ha demostrado hasta ahora el mejor rendimiento (-1 %).<sup>10</sup>

El Oriente Medio (-8 %), aunque todavía bien abajo sobre el crecimiento niveles de anteriores años, ya vieron un cambio al crecimiento positivo entre junio y septiembre, datos para la región están bastante volátiles debido a la influencia de los principales acontecimientos religiosos en los flujos de turismo. Crecimiento de África (+ 4 %) fue muy positivo, dado el actual entorno difícil. <sup>11</sup>

#### **4.1.3 Recuperación del Turismo mundial**

La OMT indica que llegadas turísticas internacionales tienen probabilidades de presenciar una recuperación moderada en el transcurso de este año, con el crecimiento al + 1 % a + 3 %. Esta perspectiva refleja la mejora gradual del turismo internacional.

Asia mostrará el más fuerte rebote, mientras Europa y América probablemente tardarán más tiempo para recuperarse. África se ha previsto para continuar en territorio positivo como en 2009, con un impulso adicional de la Copa Mundial de la FIFA de 2010 en Sudáfrica.<sup>11</sup>

Los riesgos asociados con el virus de la gripe AH1N1 permanecen en el horizonte y se espera que el ritmo de recuperación económica sea modesto. El FMI proyecta crecimiento económico en el mundo a +3.1 %, pero esto seguirá siendo bastante lento para las economías avanzadas (+1.3 %) y más fuerte para los emergentes (+5.1 %). Desempleo, como un indicador menos desarrollado, se espera aún que aumente en muchos países. <sup>11</sup>

El crecimiento de la economía y del turismo está siendo impulsado por los mercados emergentes. Si bien los mercados maduros continuarán como los primeros destinos mundiales, el incremento más rápido de los nuevos mercados confirma el mensaje de la OMT en cuanto al potencial del turismo para el mundo en desarrollo. <sup>12</sup>

## **4.2 Nivel Nacional**

### **4.2.1 Proyecto de Ley de Turismo Ecuador**

El Gobierno Nacional ha empezado a circular un Proyecto de Ley, que ajustándose al Art. 84 de la nueva Constitución, obliga a la actualización de todas las leyes existentes a pesar de que en ella no existe la palabra turismo, existiendo solamente ocio, esparcimiento, recreación, tiempo libre, etc. Trata de que ésta al convertirse en Ley Orgánica y de incluir en su art. 1, la consideración de que la actividad es prioritaria del Estado, para mantener ahora si la atención que no se le ha brindado en los años anteriores.

Se incluyen en ella disposiciones para el análisis profundo de aquellos profesionales interesados en que el marco regulatorio permita desarrollar esta actividad, considerada potencial económico para países como Ecuador, que mantiene una inmensa diversidad de recursos y atractivos turísticos listos para mejorar y explotar, facilitando también a la inversión privada nacional y en particular a la extranjera. Aparece de una forma muy marcada la

atención al turismo social y comunitario, incluyendo algunas medidas que deben ser advertidas.<sup>13</sup>

Lo principales aspectos recogidos en este Proyecto de Ley Orgánica son:

- Declaratoria de la promoción y desarrollo de las actividades turísticas en el Ecuador, como Política Prioritaria del Estado y de interés nacional;
- Creación del nuevo Sistema Nacional de Turismo, principios y nueva propuesta institucional;
- Inclusión de nuevas formas de turismo, tales como el turismo social y el comunitario;
- Régimen de Incentivos a favor del sector turístico;
- Régimen sancionador;
- Otras innovaciones:
  - a) Creación de un sistema de categorización, calidad y certificación;
  - b) Identificación de zonas de interés turístico y con vocación turística; y
  - c) Facilidades para el desarrollo del turismo interno.<sup>14</sup>

#### **4.2.2 Evolución de los Mercados Turísticos Emisores**

La evolución de los mercados emisores tiene cada día más seguidores. Los turistas prefieren operaciones que sean ambientalmente amigables, que les permitan sentirse partícipes de las soluciones y no de los problemas.

Dada la relevancia que cada año adquiere el sector turístico en el país, es importante resaltar los mercados emisores y su evolución, la cual tiene carácter integral para el desarrollo turístico de Ecuador, para de esta manera poder visualizar el escenario en el que se debe desenvolver el crecimiento turístico, generando así, certidumbre, seguridad jurídica y transparencia en relación a la eficacia de la gestión turística pública y privada. Estas cifras destacan que Estados

Unidos, Colombia y Perú han evolucionado más significativamente en relación a los demás mercados turísticos.<sup>15</sup>

### Evolución de los 10 principales mercados turísticos

ENERO-AGOSTO 2010-2011

Entradas

PRINCIPALES MERCADOS EMISORES	2010	2011	Var% 2011/2010
Estados Unidos	179.225	175.174	-2,3
Colombia	137.162	174.465	27,2
Perú	105.653	99.965	-5,4
España	39.116	41.165	5,2
Argentina	19.855	25.407	28,0
Chile	19.537	24.045	23,1
Venezuela	19.462	21.132	8,6
Canadá	16.801	17.279	2,8
Cuba	17.545	16.433	-6,3
Alemania	16.488	17.424	5,7

16- Fuente referencial: Dirección Nacional de Migración

## 4.3.- OBJETIVO ESTUDIO DE MERCADO

### 4.3.1.- OBJETIVO GENERAL

Reconocer y analizar las características del turista que visita “Hostería El Arenal”, para contar con información importante que permita crear un valor agregado a la oferta existente.

### 4.3.2.- OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar las características del viaje del visitante.
- Conocer el uso de medios de comunicación del turistas.

- Definir el perfil demográfico del visitante.
- Evidenciar los niveles de satisfacción del turista.

#### **4.4.- FUENTES DE INFORMACION**

##### **4.4.1 FUENTES PRIMARIAS**

Para realizar el levantamiento de la información se aplicará un instrumento de tipo cualitativo, en esta ocasión la encuesta; para mediante la muestra utilizar segmentos estadísticos que reflejen la información que se quiere obtener.

##### **4.4.2.- FUENTES SECUNDARIAS**

En esta ocasión se utilizarán proyectos realizados anteriormente, así como documentos de estudios y análisis de la hostería. Además se complementará con internet y estudios turísticos publicados.

#### **4.5.- POBLACION Y MUESTRA**

Ante el panorama de la Hostería el Arenal y como un aporte en la generación de información pertinente, se adoptan dos tipos encuestas: Satisfacción al cliente y clima laboral. Las presentes encuestas buscan conocer la percepción de los empleados según la actividad que realiza, así como las percepciones de los clientes atendidos.

Las encuestas tienen las siguientes características:

- La selección de la muestra se llevó a cabo apegada a principios estadísticos.
- El universo se basa en el promedio mensual de visitantes que tiene la Hostería.
- Las preguntas giraron alrededor de las actividades propias de la Hostería y de las funciones de los trabajadores.
- Las encuestas comprendieron un período de realización de Agosto del 2011

Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Técnica de muestreo: Aleatoria irrestricto.</li> <li>○ Cuestionario: 9 preguntas más una pregunta abierta de sugerencias/comentarios.</li> <li>○ Muestra representativa: 345 clientes de la Hostería, con un error máximo de <math>\pm 5\%</math>.</li> </ul>
Clima Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Técnica de muestreo: Aleatorio irrestricto.</li> <li>○ Cuestionario: 8 preguntas más una pregunta abierta de sugerencias/comentarios.</li> <li>○ Muestra representativa: Se encuestó a un total de 34 empleados de la Hostería El Arenal, con un error máximo de <math>\pm 5\%</math>.</li> </ul>

**Fórmula Aplicada:**

$$n = \frac{z^2 pq N}{(e^2(N-1) + z^2 pq)}$$

Universo finito	N	3387
Probabilidad a favor	p	0,5
Probabilidad en contra	q	0,5
Nivel de confianza	Z	1,96
Error de estimación	e	0,05
<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>n</b>	<b>345</b>

## 4.5.1.- MODELOS DE LA ENCUESTA

### 4.5.1.1. ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE

#### Hostería El Arenal Satisfacción del Cliente

Marque con una X en el espacio que corresponda a su criterio

Edad: 16-26 \_\_\_ 27-37 \_\_\_ 38-48 \_\_\_ 49-64 \_\_\_ 65 ó más \_\_\_

Género: Masculino \_\_\_ Femenino \_\_\_

Ciudad de residencia:

1. Su motivo principal para viajar al destino:  
Trabajo \_\_\_ Vacaciones \_\_\_ Para pasar el día \_\_\_ Otros \_\_\_
2. La mayor razón por la cual usted elige la Hostería El Arenal es por: (Marque solo una opción, por favor)  
Restaurante \_\_\_ Hospedaje \_\_\_ Recreación \_\_\_ Precio \_\_\_
3. ¿Con qué frecuencia suele venir a este lugar?  
1 – 2 veces a la semana \_\_\_ 1- 2 veces al mes \_\_\_ 1-2 veces al año \_\_\_
4. ¿Cómo se informó de la Hostería?  
Recomendación \_\_\_ Revistas/Periódicos \_\_\_  
Internet \_\_\_ Otro (Por favor especifique) \_\_\_
5. Según su apreciación, ¿En qué debería mejorar la Hostería?  
Atención y Servicio al cliente \_\_\_ Alimentos y Bebidas \_\_\_  
Hospedaje \_\_\_ Infraestructura \_\_\_  
Otro \_\_\_
6. El costo cobrado por hospedaje en relación al servicio prestado es:  
Satisfactorio \_\_\_ Normal \_\_\_ Insatisfactorio \_\_\_
7. El costo cobrado por alimentos y bebidas en relación al servicio prestado es:  
Satisfactorio \_\_\_ Normal \_\_\_ Insatisfactorio \_\_\_
8. El gasto promedio de su viaje, está entre  
\$30-\$100 \_\_\_ \$101-\$300 \_\_\_ \$301-\$600 \_\_\_ \$601-\$1000 \_\_\_
9. ¿El sitio de la Hostería El Arenal le brinda seguridad?  
Si \_\_\_ Normal \_\_\_ No \_\_\_

Sugerencias/Comentarios \_\_\_\_\_

---

---

#### 4.5.1.2. ENCUESTA CLIMA LABORAL

##### Hostería El Arenal

Marque con una X en el casillero que corresponda a su criterio

1. ¿La empresa le brinda comodidad en su área de trabajo?  
Mucha\_\_\_ Suficiente\_\_\_ Poca\_\_\_ Nada\_\_\_
2. ¿El área de trabajo esta adecuada con luz, ventilación y limpieza?  
Mucha\_\_\_ Suficiente\_\_\_ Poca\_\_\_ Nada\_\_\_
3. Desde su punto de vista, ¿Su jefe, escucha sus ideas y sugerencias?  
Siempre\_\_\_ A veces\_\_\_ Poco\_\_\_ Rara vez\_\_\_ Nunca\_\_\_
4. ¿Cómo califica el trato con sus compañeros?  
Muy bueno\_\_\_ Bueno\_\_\_ Malo\_\_\_
5. Según su apreciación, ¿Con qué frecuencia se siente incentivado por sus jefes?  
Siempre\_\_\_ A veces\_\_\_ Poco\_\_\_ Rara vez\_\_\_ Nunca\_\_\_
6. ¿Cómo califica el trabajo entre compañeros y jefes?  
Muy bueno\_\_\_ Bueno\_\_\_ Malo\_\_\_
7. ¿Qué tan satisfecho se siente en su puesto de trabajo?  
Mucho\_\_\_ Suficiente\_\_\_ Poco\_\_\_ Nada\_\_\_
8. ¿Considera que su trabajo está bien remunerado?  
Si\_\_\_ Normal\_\_\_ No\_\_\_

Sugerencias/Comentarios \_\_\_\_\_

---

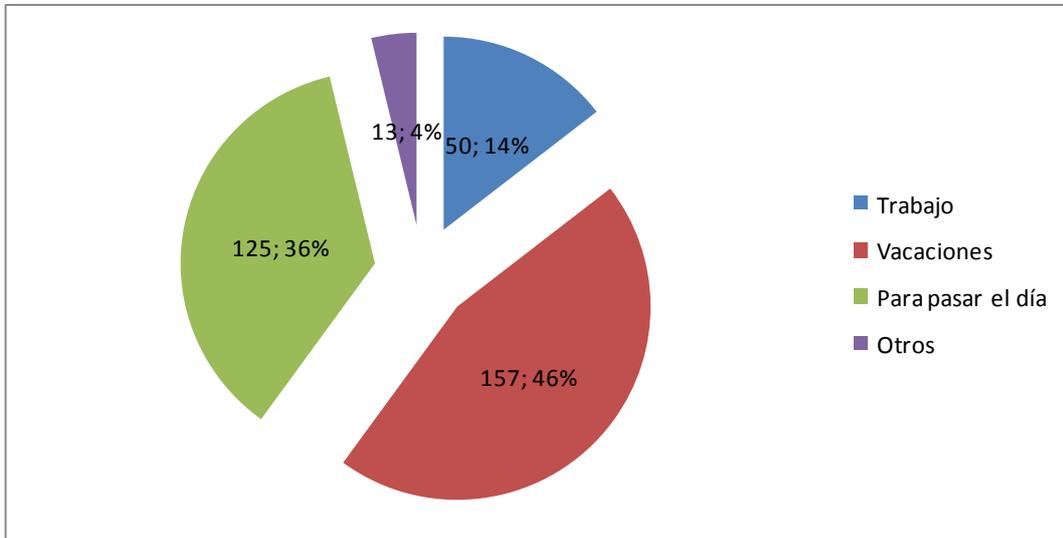
---

#### 4.6.- TABULACION, GRAFICOS Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

##### 4.6.1.- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

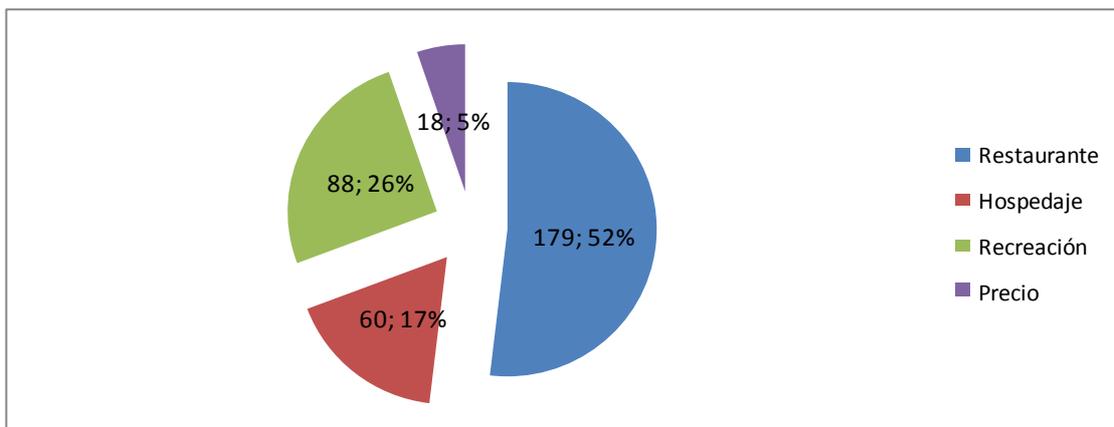
## HOSTERÍA EL ARENAL

### LITERAL N°1. Su motivo principal para viajar al destino:



Los resultados de la encuesta a los clientes que visitaron la Hostería indican que el 46% visitó el destino por vacaciones. La información se percibe que son aquellos clientes que hacen uso del servicio de hospedaje, restauración y uso de las instalaciones. A diferencia de los otros grupos, entre los cuales 36% va a pasar el día, es decir hacen uso solo del servicio de restauración y de las instalaciones; menos de una tercera parte manifestó que va por trabajo.

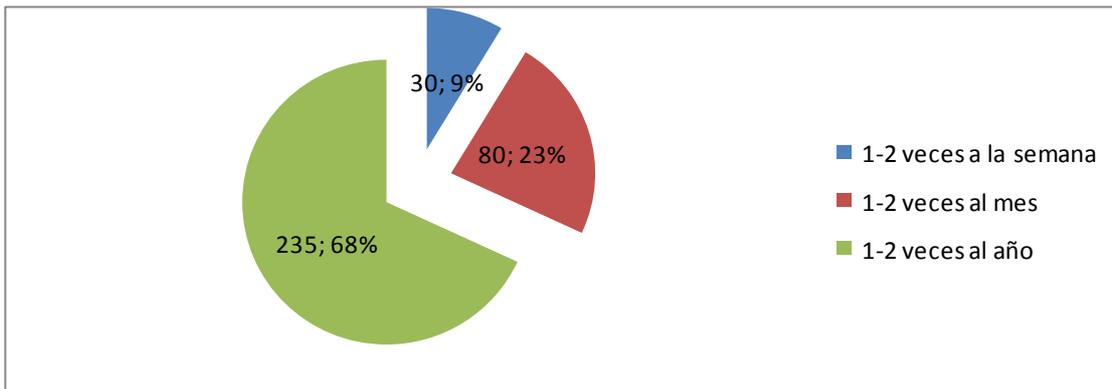
### LITERAL N°2. La mayor razón por la cual usted elige la Hostería El Arenal es por:



La ocupación promedio de los clientes muestra resultados relacionados a lo anteriormente explicado: El 52% refleja que ellos visitan la Hostería por el Restaurante. Pese a que la mayoría de

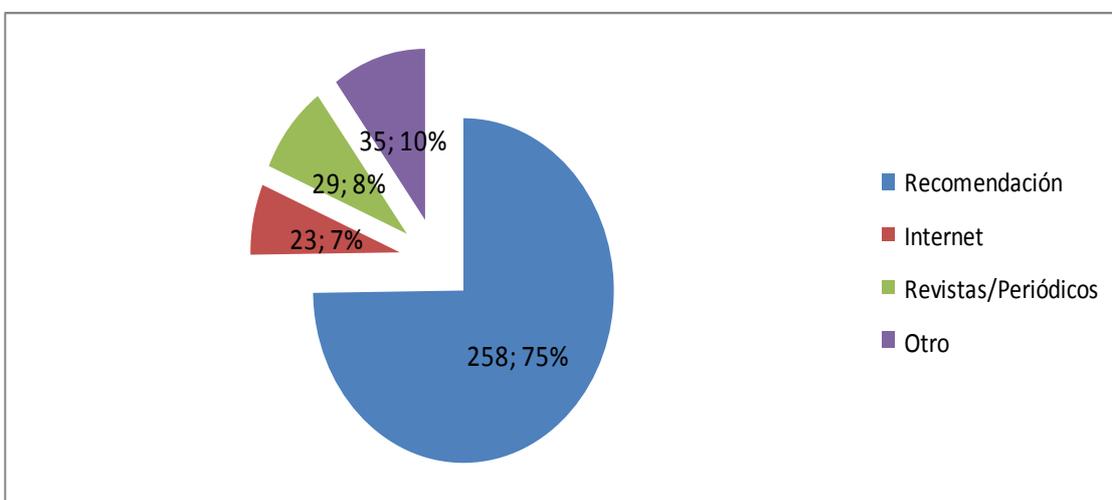
los clientes visita por el motivo antes mencionado, la recreación también tiene presencia del 26%, es decir mayor al porcentaje de hospedaje que equivale al 17% y al precio que corresponde al 5%. Percibido en el resto de clientes; esto podría explicar que aunque el hospedaje se ve afectado en relación al restaurante, el ingreso y desarrollo del área de restauración es representativa.

**LITERAL N°3. ¿Con que frecuencia suele venir a este lugar?**



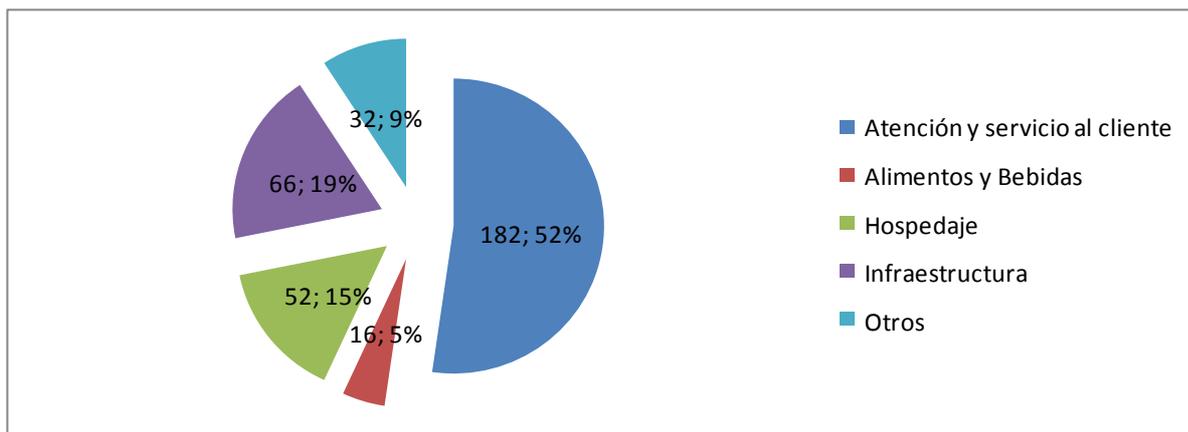
El análisis muestra que la frecuencia de las visitas de los clientes en su mayoría es de 1-2 veces al año, representado con el 68%. Es necesario destacar que el 23% de los clientes visitan 1-2 al mes la Hostería, lo que atribuye una mayor ocupación en los servicios según el número de visitas al mes.

**LITERAL N°4. ¿Cómo se informó de la Hostería?**



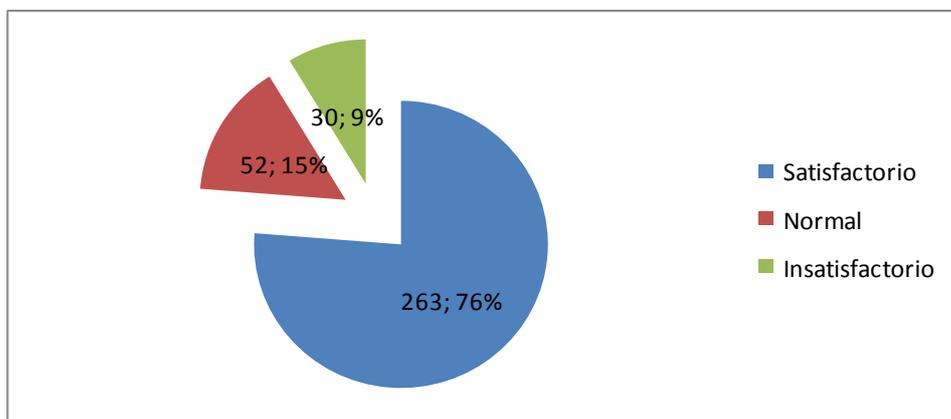
La forma de cómo los clientes se informaron de la Hostería mide en su máximo por recomendaciones con un 75%. Los resultados de las demás encuestas varían significativamente: demostrando un 7% por internet, 8% por revistas y periódicos, y un 10% por otras fuentes, los anteriores tienen un rango de diferenciación del 2% entre factores.

**LITERAL N°5. Según su apreciación en qué se debería mejorar Hostería**



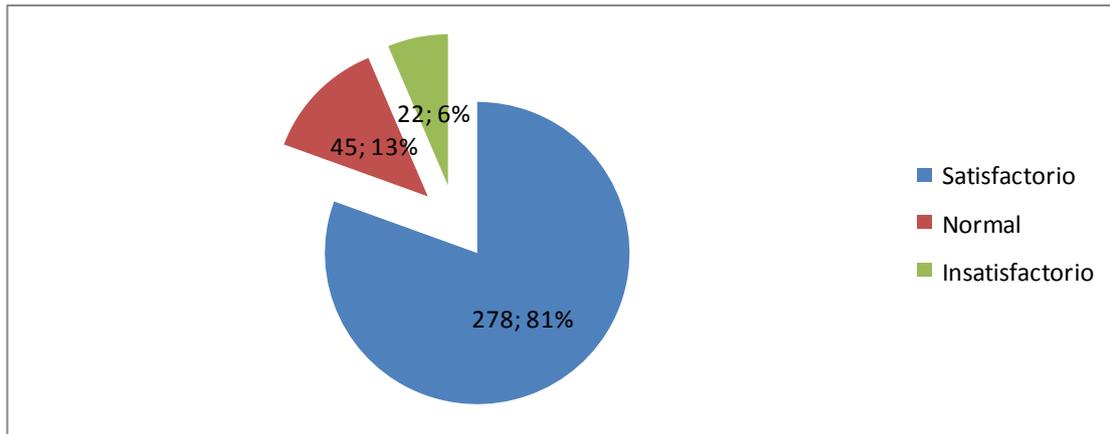
El 53% de los encuestados dijo que la Hostería debería mejorar en atención y servicio al cliente. Este porcentaje superó aquel 19% que indicó que debería mejorar en su infraestructura. Las encuestas también revelan que parte de los clientes encuestados (15%), opinan que debe mejorar el hospedaje. Además cabe destacar que una minoría indicó que debería mejorarse el área de alimentos y bebidas.

**LITERAL N°6. El costo cobrado por el hospedaje en relación al servicio prestado es:**



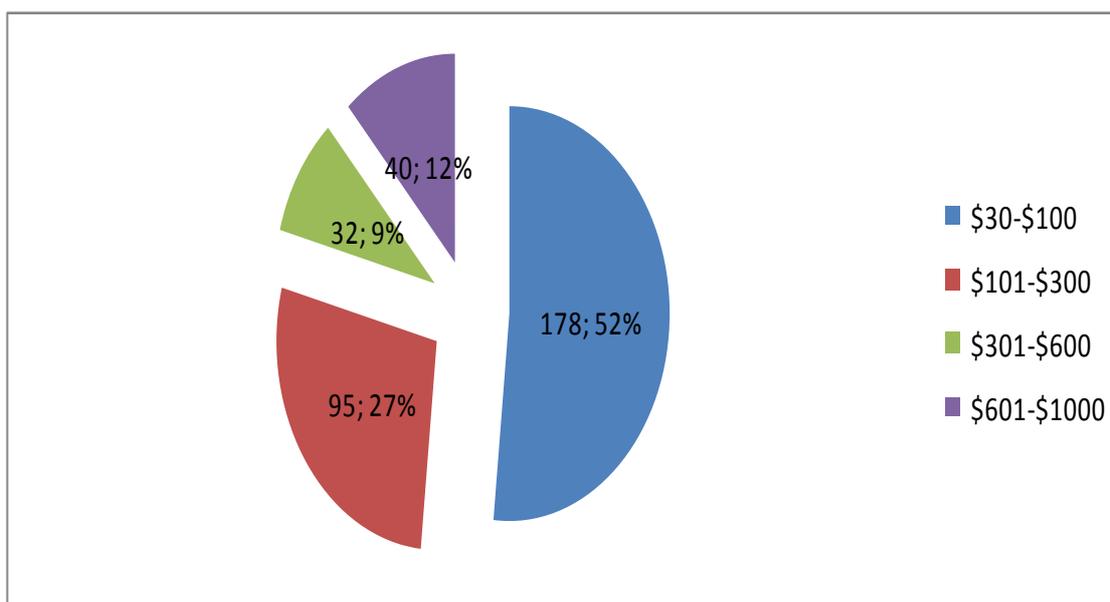
La encuesta también revela que un importante porcentaje del 76% de los clientes citó que el costo cobrado por el hospedaje en relación al servicio prestado es satisfactorio. A diferencia del 9% que indicó lo contrario (insatisfactorio). Mientras que el 15% lo considera como normal.

**LITERAL N°7. El costo cobrado por alimentos y bebidas en la relación al servicio prestado es:**



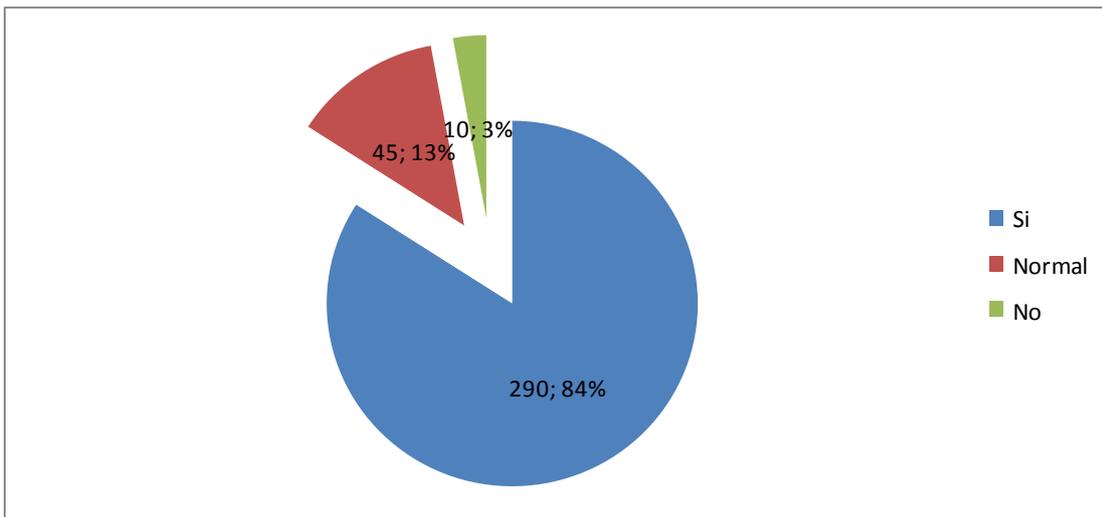
Considerando el costo por alimentos y bebidas en relación al servicio, el 81% de los clientes encuestados señalaron que se encuentran satisfechos. Mientras que el 6% no están satisfechos; y al 13% les parece normal.

**LITERAL N°8. El gasto promedio de su viaje, está entre:**



Más de la mitad de los encuestados (52%) señaló que el rango de dinero que gasta en sus vacaciones o fines de semana es entre \$30-\$100, lo cual estima que en su mayoría son clientes de fines de semana. El porcentaje de respuesta del rango que le sigue que equivale a \$101-\$300 representa un 27%.

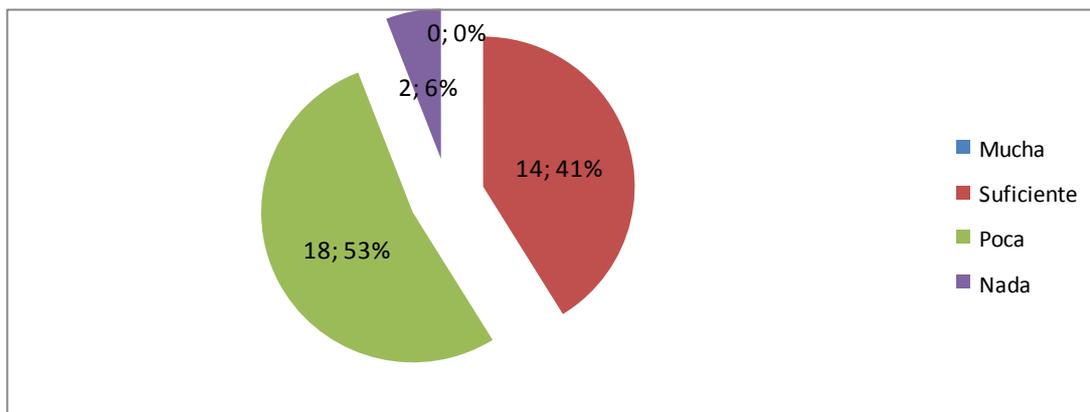
**LITERAL N°9. ¿El sitio de La Hostería le brinda seguridad?**



El 84% de los encuestados coinciden que la Hostería les brinda seguridad. A diferencia del 3% que opinan totalmente lo contrario y del 13% que lo califican como normal.

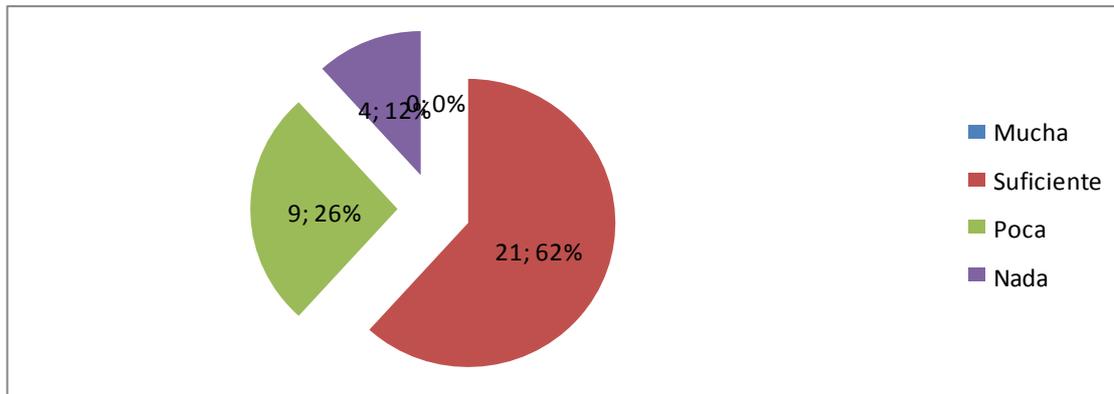
**4.6.2.- ENCUESTA DE CLIMA LABORAL  
HOSTERÍA EL ARENAL**

**LITERAL N°1. La empresa le brinda comodidad en su área de trabajo:**



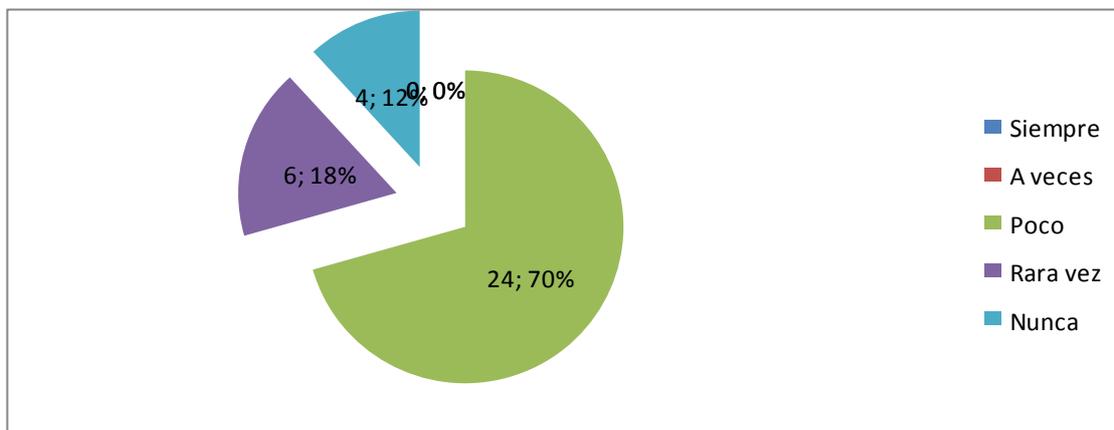
Los resultados de los empleados encuestados, tanto el porcentaje de poco y suficiente tienen el mayor peso sobre este literal; indicando que no están cómodos en totalidad con su lugar de trabajo.

**LITERAL N°2. El área de trabajo está adecuada con luz, ventilación y limpieza:**



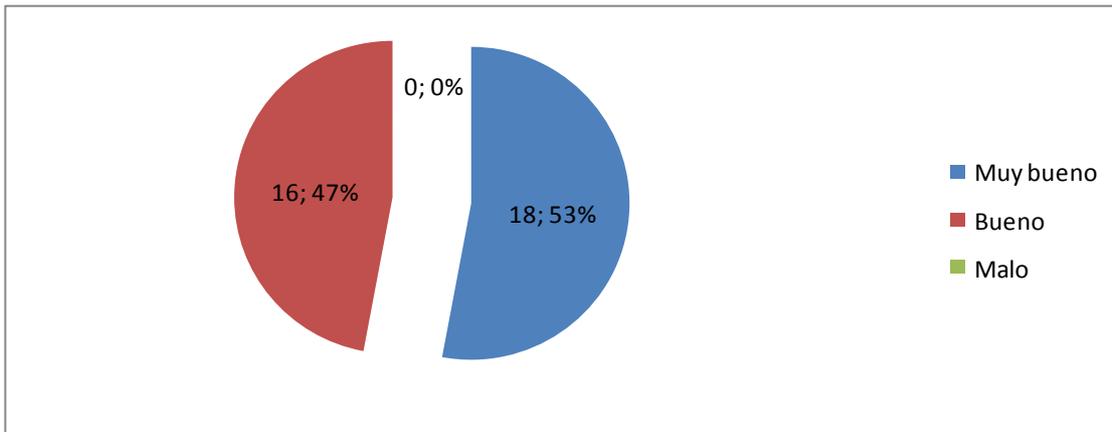
Según los resultados de la encuesta, el personal opina que el área de trabajo está adecuada con luz, ventilación y limpieza. Más de la mitad piensa que los factores antes mencionados son suficientes en su área de trabajo.

**LITERAL N°3. Desde su punto de vista, su jefe escucha sus ideas y sugerencias:**



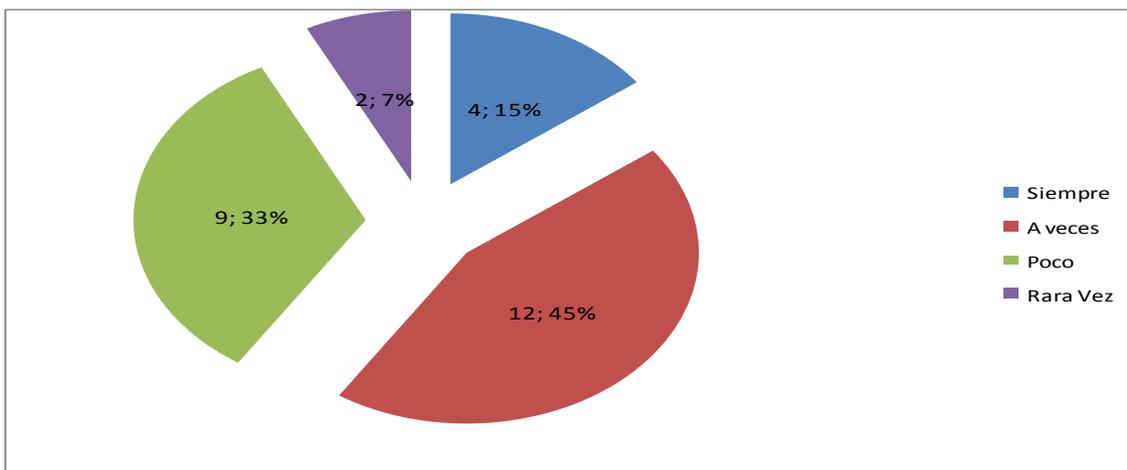
Cabe mencionar que, pese a los resultados poco positivos en relación a que si el jefe escucha las ideas y sugerencias, los encuestados expresaron que tienen una buena relación.

**LITERAL N°4. ¿Cómo califica el trato con sus compañeros?:**



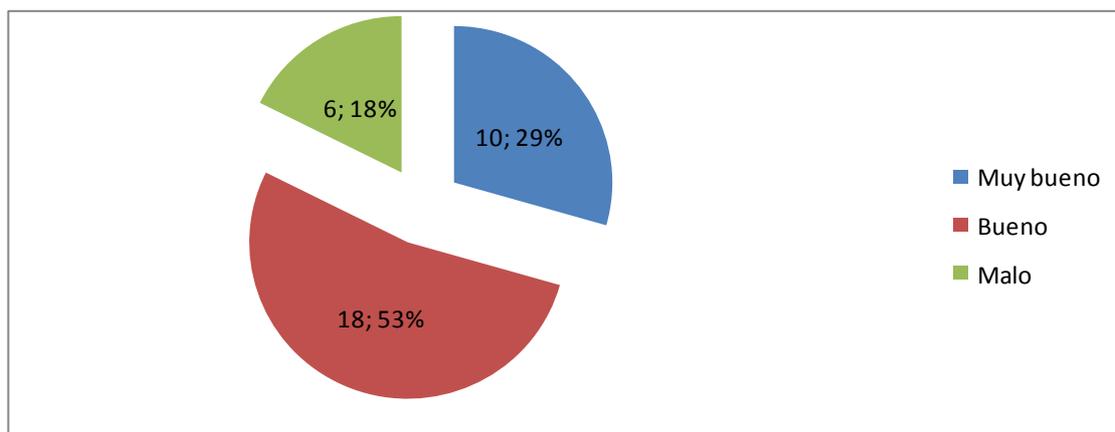
La mayor parte de los empleados encuestados (53%) califica la relación con sus compañeros como muy buena. Es importante destacar que este es un factor importante en el clima laboral.

**LITERAL N°5. Según su apreciación, ¿Con qué frecuencia se siente incentivado por sus jefes?:**



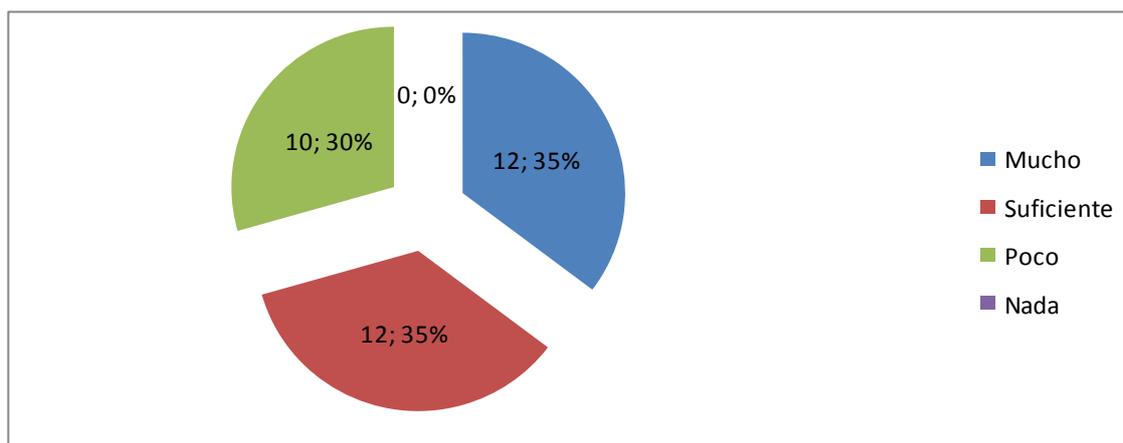
En cuanto a si el personal se siente motivado por sus jefes, el 45% indicó que a veces. Mientras que le sigue el 33% que señaló que se siente poco motivado.

**LITERAL N°6.¿Cómo califica el trabajo entre compañeros y jefes?:**



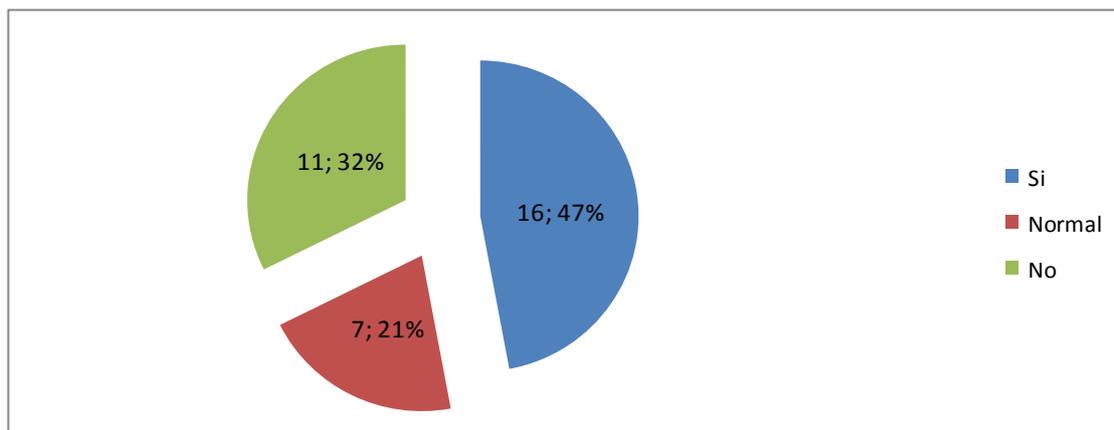
Del total de los encuestados, el 53% califica el trabajo entre compañeros como bueno. Siendo este un factor determinante para el desarrollo de sus actividades.

**LITERAL N°7. ¿Qué tan satisfecho se siente en su puesto de trabajo?:**



Los encuestados muestran un porcentaje del 35% que representa que están muy satisfechos en su puesto de trabajo y otro 35% que califica suficiente su satisfacción. A diferencia del 30% que se siente poco satisfechos en los puestos donde llevan a cabo sus operaciones.

## LITERAL N°8. ¿Considera que su trabajo está bien remunerado?



Para la mayoría de trabajadores de la Hostería consideran que su trabajo está bien remunerado. Sin embargo el 32% restante indicó que no lo está.

### 4.7.- PERFIL DEL CONSUMIDOR

#### 4.7.1.- Identificación del mercado potencial, nichos de mercado y bloques de compradores.

Se ha definido el mercado potencial o el grupo específico de clientes al cual se dirige la Hostería El Arenal, por medio de una lista de variables que apliquen al target enfocado.

Pero ante todo las dos principales variables a tomar son:

- Con necesidades de entretenimiento, relax y confort.
- Con necesidades de satisfacer necesidades de degustar platos típicos de la zona.

Tipo de Consumidor	Familias de nivel socio-económico medio, medio-alto
Tipo de familia	Nuestro enfoque esta en las familias de tipo nuclear, extensa y monoparental.
Tipo de Turismo alineado al PLANDETUR 2020 - Ecuador	Turismo de convenciones y congresos, ecoturismo, aventura, gastronómico.

Tipos de personas en las que nos vamos a enfocar	Jefes de áreas, Presidentes/Propietarios de empresas, accionistas, Gerentes Generales, Subgerentes, socios, secretarías ejecutivas, políticos y militares de alto rango.
Mercado Nacional	Cuenca, Loja, Zamora, Guayaquil, Machala.
Mercado Internacional	Francia, Estados Unidos, Canadá
Tipos de tarjetas	Diners, Master Card y Visa (Banco Pichincha, Banco del Austro, ProduBanco, Machala, Loja) PacifiCard.
Cheques	Banco: Pichincha, Produbanco, Pacífico, Guayaquil, Loja, Austro.
Enfoque de turistas internacionales que utilicen las siguientes agencias.	Metropolitan Touring, Klein Tours, Asturiana.
Factores psicológicos	Nos enfocaremos a personalidades de carácter introvertidos, seguros de sí mismo, y sociables
Psicográfica	Personas con valores: honestidad, lealtad, respeto, y fidelidad.

#### 4.8.- ANALISIS DE LA COMPETENCIA

La industria de la hotelería en el Ecuador en los últimos años ha tomado fuerza, siendo esto un potencial de desarrollo para la economía y el ingreso de divisas al país. En el primer año de funcionamiento de la Hostería El Arenal, 1998; esta contaba con una competencia directa que era Sol y Selva, y como competencia indirecta en la ciudad existían 4 hoteles (Chonta Dorada, Hotel Torres, Hotel Zamora, Hotel Gymifa).

Y desde el año 2009 el incremento de la competencia directa se ha desarrollado por tres factores principales: la minería, la accesibilidad vial y los atractivos turísticos de la provincia. Por lo cual la oferta turística ha aumentado, actualmente hay cuatro hosterías y nueve hoteles los cuales son considerados como competencia indirecta.

A pesar de este incremento la Hostería El Arenal ha logrado mantenerse en el mercado con su estrategia precio/calidad a diferencia del resto de la competencia, y esto lo ha logrado gracias a su experiencia.

## **CAPITULO V**

### **ALCANCE Y RESULTADO DE LA ASESORIA**

#### **5.1.- ALCANCE DEL ESTUDIO**

La asesoría para la certificación Smart Voyager a la Hostería “El Arenal” llega desde la identificación de los problemas existentes hasta las posibles soluciones o propuestas de cambio. Recalcando que algunas de las soluciones se darán por auditores externos especializados en las áreas de manejo de desechos, implementación de una imagen corporativa y capacitación para el personal operativo y administrativo. El puntaje inicial será comparado con la simulación de ejecución de las más viables soluciones al fin de demostrar que Hostería El Arenal sí puede alcanzar la calificación necesaria para la certificación.

#### **5.2.- RESULTADO DEL DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA**

De acuerdo con la lista para la auditoría interna del cumplimiento de normas del programa de certificación ambiental, Hostería El Arenal cuenta con el 25,5% de la aceptación para la certificación, para ser parte de este programa hace falta un 55,5%. Por lo que se necesita alcanzar el cumplimiento de las siguientes normas que rigen esta certificación ambiental Smart Voyager:

- a) Política Ambiental de la Empresa

- b) Conservación de ecosistemas Naturales
- c) Reducción de los Impactos Ambientales Negativos
- d) Disminución de Riesgos de Introducción y Extracción de Especies
- e) Trato Justo y Correcto a los Trabajadores
- f) Capacitación al Personal
- g) Relaciones Comunitarias y Bienestar Personal
- h) Control en el Uso, Abastecimiento y Almacenamiento de Insumos Consumo de Productos
- i) Manejo Integrado de Desechos y Control de Emisiones
- j) Información al Turista
- k) Seguridad
- l) Planeación y Monitoreo
- m) Sistema de Calidad

Una vez realizado el co-diagnóstico de la empresa se han detectado los problemas de mayor influencia, que provocan una gran disminución en el porcentaje para la certificación de Smart Voyager

1. Planeación en la conservación de ecosistemas naturales, la empresa no cuenta con planes estrictos y controlados para la conservación de ecosistemas, ni mucho menos proyectos para la reducción de impactos ambientales.

2. No existe organización y formación empresarial, esto se debe a que Hostería El Arenal no destina recursos para la organización estructural y funcional de la empresa, debido a la mala organización financiera que tiene.
3. Escasa información turística, se debe a la inexistencia de una imagen corporativa para ser reconocida por los turistas por lo tanto no ofrece información sobre la misma o lugares aledaños a esta.
4. Falta de métodos de seguridad y contingencia, la escasez de los mismos genera incertidumbre y no previene los riesgos que puedan suceder en casos de emergencias.
5. Escases de Capital Humano preparado, este problema es identificado por la falta de capacitación o incentivación por parte del sector privado y público. Lo cual conlleva a un crecimiento lento de la industria debido a la ineficiencia existente.

El proyecto de la certificación Smart Voyager es un factor diferenciador en el Ecuador por lo que en la hostería con las normas y la certificación generará una eficaz relación de cooperación entre los sectores públicos y privados de la plataforma turística. Las normas de sostenibilidad desarrolladas a partir de la visión conjunta de la hostería con Smart Voyager permitirá: a los empresarios, mejorar la calidad de los servicios con la utilización de recursos humanos competentes y mejor preparados; a los trabajadores, conocer con exactitud los conocimientos, destrezas y actitudes que deben tener para trabajar con éxito en el sector turístico, al sector público mejorar la pertinencia y la relevancia de los contenidos de este programa, optimizando su labor en beneficio de toda la sociedad.

Además se complementará con el fortalecimiento de las relaciones comunitarias que se fomentaran a través de capacitaciones gratuitas tanto para el personal y la comunidad. Las capacitaciones serán: desarrollo de microempresas, atención al cliente, comunicación y expresión,

salud y seguridad; las cuales servirán como un vínculo estratégico para el desarrollo de la hostería y sus alrededores. De esta manera existirá un servicio de calidad y un entorno que motive al turista regresar.

### **5.3.- SOLUCIONES AL ESTUDIO ADMINISTRATIVO**

La hostería carece de una filosofía empresarial, por lo que para la definición de la empresa es necesario plantear una misión que cubra los servicios, productos y el mercado en el cual se desarrolla, reflejado en palabras por qué existe la hostería. De la misma manera plantear la visión, significa guiar y alentar a la organización para alcanzar una meta a futuro.

#### **5.3.1.- FILOSOFIA, MISIÓN Y VISION**

##### **Filosofía**

La filosofía de la Hostería "El Arenal", está inspirada en la satisfacción del cliente, proporcionándole productos y servicios de calidad. Para cumplir este propósito se ha establecido:

##### **Misión**

Brindar un servicio de atención hotelera con productos de calidad que superen las expectativas de nuestros clientes tanto en comodidad, tranquilidad y seguridad, a su vez promover la importancia de la conservación del ecosistema por medio de la aplicación de estándares de calidad y sostenibilidad.

##### Análisis crítico

La hostería expresa mediante esta misión un claro objetivo de lo que realiza y pretende brindar a todos sus clientes; además dentro de la misión están inmersos los valores y entre estos se mantiene una coherencia para hacerla dinámica.

## **Visión**

Ser reconocida como la mejor hostería de la provincia de Zamora y del Sur del país, obteniendo un prestigio sólido a nivel local e internacional, diferenciándonos con altos estándares de calidad y buenas costumbres que harán una experiencia inolvidable para nuestros clientes.

### **5.3.2 CULTURA EMPRESARIAL**

Dada la realidad de la Hostería El Arenal que no cuenta con una cultura empresarial, se ha determinado una serie de valores institucionales para el correcto funcionamiento del establecimiento, a la vez que esto permitirá identificar las maneras de manifestarse ante los problemas, oportunidades de gestión y adaptación a los cambios. Por lo tanto la cultura empresarial está destinada a enseñar una nueva forma de pensar, vivir y actuar. Los valores que caracterizaran a la Hostería El Arenal son:

**Respeto.-** Es el reconocimiento de la persona y su dignidad, la consideración que el personal debe participar activamente en la empresa, llegando a un modelo de relación ideal con el cliente.

**Responsabilidad.-** El trabajo es un compromiso por el cumplimiento de los objetivos propuestos, buscando siempre la satisfacción del cliente. Desde esta óptica, la empresa responde por los productos que no cumplan con las normas de calidad y expectativas del cliente.

**Honestidad.-** Implica ser real, auténtico, genuino, expresado en respeto hacia uno mismo y los demás. La honestidad no consiste sólo en la franqueza, la capacidad de decir la verdad, sino en la honestidad del trabajo honesto por una paga honesta.

**Servicio.-** Siempre estar atentos a las necesidades de los clientes y ayudarlos de una forma espontánea con una actitud respetuosa y cordial.

**Calidad.-** El servicio ofrecido tiene siempre que ser de calidad aportando un valor superior al que el cliente espera recibir a un precio accesible.

La relación de los cinco valores escritos anteriormente promueven el desarrollo de todas las actividades en forma clara y transparente considerando imprescindible que tengan coherencia entre lo que se piensa, se dice y se realiza ya que esto ayuda a que la conducta institucional sea impecable.

### **5.3.3 POLITICAS GENERALES**

- Capacitar a todo el personal en la ejecución de sus labores garantizando la optimización de los recursos.
- Cada empleado tiene responsabilidad personal.
- Fomentar el esfuerzo por el trabajo servicial como patrón de comportamiento.
- Brindar todo servicio con excelencia para superar las expectativas de los clientes.
- Atender con comprensión las quejas o sugerencias de los clientes.
- Cuidar el orden, seguridad e higiene en cada una de las áreas de la hostería
- Todos los empleados deben conocer y entender la misión de la hostería.
- Estar siempre dispuestos a dar un trato de calidad, calidez y eficiencia a nuestros Clientes.
- Fomentar el apoyo mutuo para mejorar el trabajo en equipo.
- Estar informados de los productos y servicios con los que cuenta la Hostería.

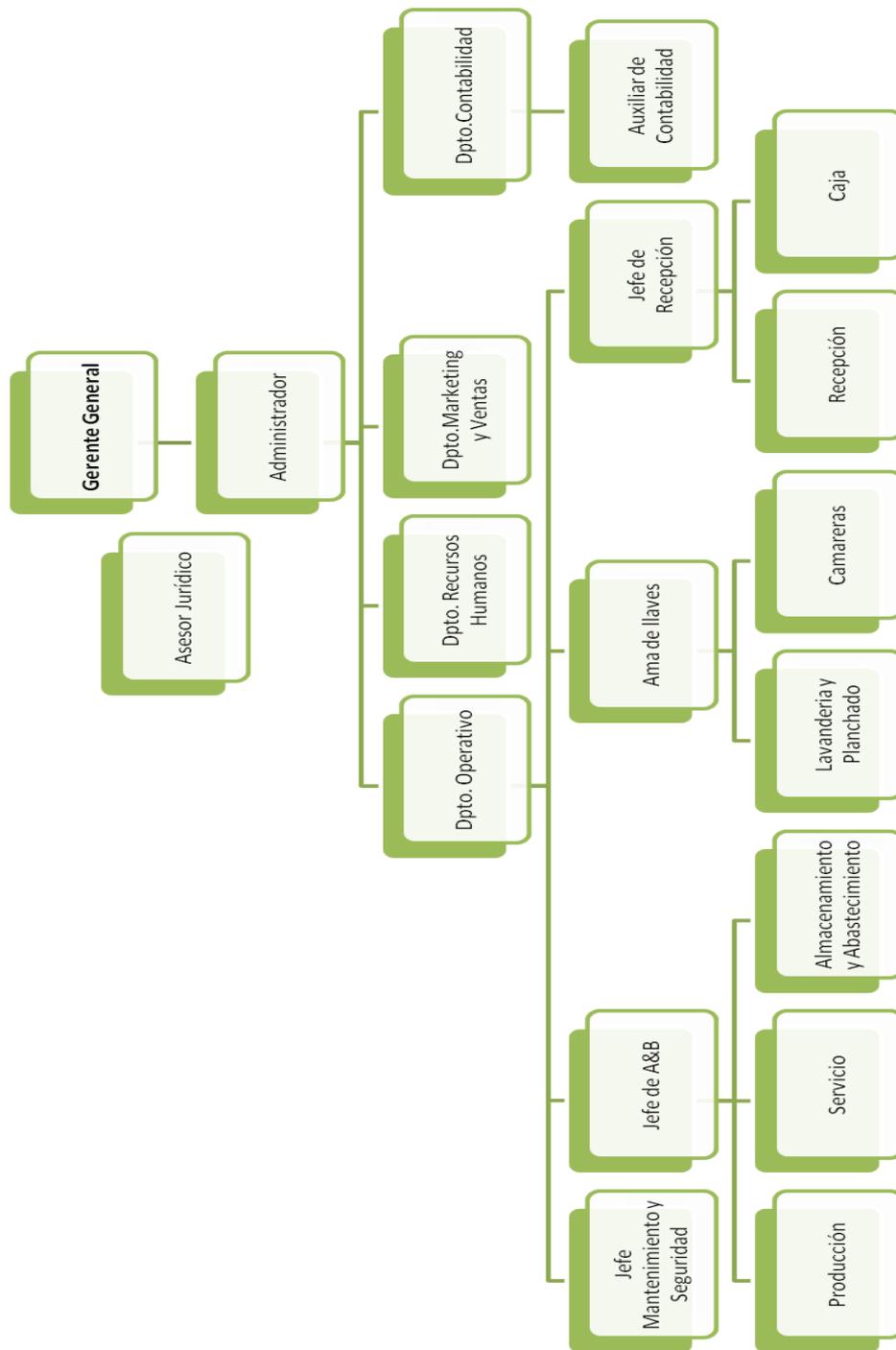
#### **5.3.4.- ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y MANUAL DE FUNCIONES**

La Hostería el Arenal no cuenta con un organigrama estructural ni funcional, por lo tanto las tareas que cada colaborador realiza son dependiendo a lo que los jefes o superiores les dicen, o muchas de ellas ya se han hecho habituales por su consecutiva repetición. Considerando esta debilidad de la hostería hemos planteado un organigrama estructural y funcional de acuerdo a la realidad y necesidades de esta.

El mismo que servirá para la organización e indicar la autoridad y la responsabilidad asignada a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones respectivas.

Dada la realidad de la hostería que no cuenta con departamentos definidos hemos logrado establecer un organigrama sencillo, en el cual se divide en dos grupos; un operativo y otro administrativo. A la cabeza del área operativa y administrativa se encuentra el presidente y vicepresidente ejecutivos.

Atendiendo las distintas funciones de la hostería se ha considerado el incremento de personal para ofrecer un mejor servicio. Por consecuente, la presencia de una recepcionista sería de gran ayuda para mayor eficiencia en la atención y servicio al cliente, contar con un administrador financiero permitirá un mejor manejo de los recursos monetarios ya sea en inversión o liquidez.



## **Funciones y procesos de los miembros del equipo gerencial y operacional**

Así mismo hemos diseñado un manual de organización y funciones para el personal operativo y administrativo. El propósito de este manual es brindar información en forma clara y sencilla acerca de la descripción de puestos, como instrumento de apoyo para mejorar la administración del personal y en particular los aspectos relacionados con su selección, distribución de labores, su capacitación y desarrollo. La principal función del manual es la distribución de funciones y responsabilidades, la cual, con su aplicación nos traerá como resultado lo siguiente:

- Disminuir el desconocimiento de las obligaciones de cada uno de los miembros, la duplicación o superposición de funciones, lentitud y complicación innecesarias en todos los procesos y desconocimiento de los procedimientos administrativos.
- Auxiliar en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describe en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Proveer las labores de auditoría, evaluación del control interno y su valoración.
- Aumentar la eficiencia del empleado, indicando lo que debe hacer y cómo debe hacerlo.
- Construir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

En el *Anexo 1* se encuentran descritas las tareas del personal de la empresa, en función de la estructura organizacional y partiendo de la identificación del puesto (cargo, área, departamento), propósito o definición, funciones, responsabilidades, y relaciones.

### **5.3.5.- REGLAMENTO INTERNO**

Se ha elaborado un reglamento interno con la asesoría de un abogado para el correcto funcionamiento de la Hostería. Dirigirse al *Anexo 2*.

### **5.3.6.- RECURSOS HUMANOS**

La Hostería el Arenal está compuesta por 34 colaboradores los cuales están distribuidos de la siguiente manera; 8 personas en el área de restaurante y servicio, 8 en el área operativa de cocina, 3 en el área de habitaciones, 3 en lavandería y planchado, 4 colaboradores dedicados a la pesca, ganadería y mantenimiento de peceras, 2 personas en administración, 1 persona para mantenimiento general y 5 colaboradores a tiempo parcial o eventuales.

A pesar del número de colaboradores la empresa no cuenta con un departamento de Recursos Humanos ni planes relacionados al mismo. Por lo que a continuación se exponen acciones para la implementación y gestión de esta área.

- **Promover la capacitación del recurso humano**

El objetivo de promover la capacitación del recurso humano es la formación integral y capacitación tanto del personal operativo como del administrativo en esta empresa turística para elevar la calidad del servicio y la competitividad del sector.

- **Búsqueda y selección intensiva de personal**

Proceso de selección: Reclutamiento, selección y contratación

La selección y el reclutamiento del personal para la empresa será un aspecto muy importante a cuidar debido al número de empleados con los que la hostería funciona.

El proceso de Selección será el siguiente para el personal fijo y subcontractado:

Habrà una formación previa sobre todo a los meseros en trato al cliente y etiqueta para optimizar su labor y que los clientes se sientan plenamente satisfechos con la atención que se les da.

La inducción de estos trabajadores comenzará con la entrega del manual de los procesos más importantes a tener en cuenta tanto en la relación con los clientes como en los valores que la empresa quiere inculcar en el personal.

En el momento de la contratación del personal se debe analizar los aspectos más relevantes que para el trabajador tienen gran importancia dentro de una organización.

- Remuneración
- Buen ambiente de trabajo
- Reconocimiento
- Posibilidades de promoción
- Formación.
- Seguridad.

Ya que en base a estos aspectos existirá un plano claro para el trabajador y para el empleador habrá una mayor exigencia a futuro. Todo lo antes mencionado también se lo consigue una vez certificada la empresa a Smart Voyager, ya que la hostería debe mantener un progreso continuo en la capacitación adecuada a los colaboradores, tratamiento y pago justo, facilidades sanitarias y condiciones de trabajo mejoradas. Para que de esta manera se revierta en competitividad y orgullo entre los trabajadores, incentivando su rendimiento.

## **CAPITULO VI**

### **ESTRATEGIAS DE MERCADO**

#### **6.1.- CONSIDERACIONES NACIONALES, INTERNACIONALES Y LOCALES**

Esta industria involucra muchos factores importantes, por lo cual para garantizar las actividades de la Hostería se debe cumplir con los permisos y reglamentos que dice la ley para que la empresa

mantenga una imagen de primera ante la sociedad y pueda recibir reconocimiento tanto a nivel nacional como internacional. De acuerdo a la Federación Hotelera del Ecuador (AHOTEC), los establecimientos de alojamiento deben cumplir con los siguientes permisos.<sup>17</sup>

<b>PERMISOS</b>	<b>A QUIEN SE DEBE PAGAR Y/O CUMPLIR OBLIGACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA DE PAGO Y/O CUMPLIMIENTO</b>	<b>QUIEN DEBE PAGAR Y/O CUMPLIR</b>
Registro Actividad Turística	Ministerio de Turismo	Sólo 1 vez	P. Naturales y Jurídicas
Licencia Funcionamiento Turismo	Ministerio Turismo / Municipios	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Permiso Sanitario	Ministerio Salud	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Certificados de Salud Empleados	Ministerio Salud	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Patente	Municipio	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Rótulos y Publicidad Exterior	Municipio	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Bomberos	Cuerpo de Bomberos	Anual	P. Naturales y Jurídicas
Licencia Ambiental (Quito)	Municipio	Anual	P. Naturales y Jurídicas

18- Fuente referencial: Federación Hotelera del Ecuador (AHOTEC)

Todo esto va de la mano con ciertos certificados de calidad, ambientales y turísticos que le dan un valor agregado al servicio, esto es lo que se quiere lograr con la implementación de Smart Voyager. Dada esta certificación la Hostería puede basarse en los lineamientos propuestos en esta asesoría para aplicar y aspirar a otros tipos de certificaciones como: ISO 14001, OSHAS 18001, Green Globe 21, Certificaciones para la Sostenibilidad Turística (CST), entre otras; de esta manera se continua abarcando nuevos mercados y la industria y plataforma turística se van fortaleciendo. Ya que una vez que la empresa sea parte de alguna de estas certificaciones tienen mayores oportunidades de crédito, ya que los organismos financieros las prefieren puesto representan

menores riesgos y mejoran la imagen de la entidad financiera. Lo cual permite invertir en mejores para estar a un nivel de competencia tanto nacional como internacional.

A continuación se detalla una de las certificaciones internacionales a las que puede alcanzar también la Hostería.



Rainforest Alliance es una asociación mundial comprometida con la conservación de los ecosistemas y del medio ambiente así como la gente que vive de ellos o en armonía con ellos a nivel mundial. Prácticamente lo que hacen es enseñar a la gente de todo el mundo a utilizar los recursos de una forma productiva, eficiente y sostenible, es decir, no destructivamente. Este proceso exhaustivo promueve y garantiza mejoras en la agricultura y la silvicultura. Además asegura que los bienes y servicios fueron producidos cumpliendo con lineamientos estrictos para la preservación del medio ambiente, vida salvaje, trabajadores y comunidades locales. Adicionalmente preparan a las empresas de turismo para que cumplan con los estándares de varios programas de certificación global en turismo a través de entrenamiento y la asistencia técnica, y trabajar con compañías en procura de la generación de bienes sostenibles. <sup>19</sup>

## **6.2.- ESTRATEGIAS DE PRODUCTO, PRECIO Y ESTACIONALIDAD**

Existen dos grandes variables, por una parte la identificación del desarrollo de ventajas y por otra la sostenibilidad en el tiempo. La empresa debe trabajar en consecuencia del desarrollo de sus ventajas y de manera muy especial en establecer sistemas y mecanismos que les permitan mantener tales ventajas en el tiempo.

De cara al consumidor sólo existen dos fuentes de ventaja; ofrecer más valor o ser más barato. Competir con la estrategia de ser el más barato es un tanto difícil para la Hostería, además que tal estrategia va directamente relacionada con el servicio, y en el mercado actual en donde han

aumentado sensiblemente las exigencias de calidad, harían aún más difícil competir por las preferencias turísticas.

En tales circunstancias opción más recomendable para El Arenal es competir ofreciendo más valor, siendo este el punto central para la construcción de la competitividad. Se debe reconocer primero que el valor está constituido por las percepciones de quién recibe los servicios, lo que significa que las estrategias deberán centrarse en aumentar las percepciones de los huéspedes y visitantes, al tiempo que se reducen los esfuerzos, es decir la suma de todos los costos para el cliente, el costo económico más los costos de tiempo, energía y los relacionados. Todo esto engloba que el turista intenta comprar aquello que maximiza el valor que recibe y minimiza el costo que implica. En lo que se refiere a la estacionalidad, se plantean acciones para contrarrestarla tales como la programación de un calendario de eventos para promover ferias, congresos y convenciones y todo tipo de actividades que motiven a las personas a visitar la Hostería. De igual manera relacionar a los grupos y masas estratégicas, quienes serán nuestros mayores aliados, así como asociaciones y grupos quienes movilicen gran cantidad de personas.

### **6.3.- ESTRATEGIAS DE DISTRIBUCION PENETRACION Y VENTA PERSONAL**

- Acercar los clientes con la comunidad, resaltando en la participación de actividades, fortaleciendo así la integración al medio natural y social.
- Realizar convenios con agencias de viajes y operadores de turismo para que sean un nexo entre el cliente y la Hostería.
- Capacitar al equipo del Departamento de Ventas, alcanzando el nivel idiomático y técnico-profesional óptimos con respecto al dominio de elementos de incentivos de ventas para los clientes.
- Mantener el trato cordial que caracteriza a la Hostería, para obtener la fidelización del cliente.

- Ofertar de productos turísticos de 3 a 4 días, aprovechando las potencialidades del entorno.
- Gestionar relaciones públicas positivas resaltando la identidad, calidad de los servicios y productos que ofrece la Hostería El Arenal.

#### **6.4.- ESTRATEGIAS DE PROMOCION, PUBLICIDAD Y COMERCIALIZACION**

- Aplicar comunicación no personal y pagada, mediante medios de masas, mailing, redes sociales, afiches, cartas personalizadas, afiches, catálogos con papel reciclable.
- Incentivar la compra de un producto o servicio mediante descuentos, regalos, muestras gratis, sorteos, concursos y degustaciones.
- Promocionar y comercializar la empresa como un producto de Turismo de Naturaleza, haciendo énfasis en la publicidad.
- Resaltar que la empresa se maneja bajo operaciones sostenibles.
- Establecer lazos comerciales de servicios turísticos.
- Impulsar el vínculo de consumidores y operaciones certificadas.
- Dar a conocer la etiqueta reconocida del proceso de la certificación Smart Voyager.
- Informar a los consumidores que en la Hostería tienen la oportunidad de usar y apoyar prácticas responsables.
- Promover la venta de paquetes de un día en la Hostería.
- Fortalecer el personal de la empresa en la Promoción y Comercialización a través de capacitación de los procesos de los mismos.
- Aplicar un sistema de estimulación que propicie la motivación y la lealtad a la empresa.
- Comercializar el producto turístico actual como un Producto Naturaleza.

## CAPITULO VII

### ESTUDIO FINANCIERO

#### 7.1.- PRESUPUESTO E INVERSIONES

En este presupuesto se detalla el monto total de inversión inicial que es de USD 504.325,06

INVERSIONES	
Rubro	Valor
Terreno	0,00
Construcción y obras civiles	130.875,00
Equipamiento	275.365,22
Imagen corporativa	19.560,72
Vehículos	0,00
Gastos de Organización	6.900,00
Capital de trabajo	55.536,62
Honorarios Profesionales	13.087,50
Capacitaciones	3.000,00
Insumos	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>504.325,06</b>

## 7.2.- ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL

<b>BALANCE GENERAL</b>					
	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>916953,91</b>	<b>943280,35</b>	<b>1038902,03</b>	<b>1134523,72</b>	<b>1230145,41</b>
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>609112,00</b>	<b>678407,25</b>	<b>816997,75</b>	<b>955588,25</b>	<b>1094178,75</b>
Caja	609112,00	678407,25	816997,75	955588,25	1094178,75
Bancos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>284854,41</b>	<b>241885,60</b>	<b>198916,78</b>	<b>155947,97</b>	<b>112979,16</b>
Muebles y Enseres	34900,00	34900,00	34900,00	34900,00	34900,00
Equipos de Computación	11200,00	11200,00	11200,00	11200,00	11200,00
Maquinaria y Equipo	141169,07	141169,07	141169,07	141169,07	141169,07
Equipo de Oficina	9679,15	9679,15	9679,15	9679,15	9679,15
Edificaciones	130875,00	130875,00	130875,00	130875,00	130875,00
Depreciación Acumulada	-42968,81	-85.937,62	-128906,44	-171875,25	-214844,06
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>22987,50</b>	<b>22987,50</b>	<b>22987,50</b>	<b>22987,50</b>	<b>22987,50</b>
Honorarios Profesionales	16087,50	16087,50	16087,50	16087,50	16087,50
Gastos de Organización	6900,00	6900,00	6900,00	6900,00	6900,00
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>504325,06</b>	<b>421594,05</b>	<b>330652,19</b>	<b>230684,57</b>	<b>120795,40</b>
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Cuentas por Pagar	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>504325,06</b>	<b>421594,05</b>	<b>330652,19</b>	<b>230684,57</b>	<b>120795,40</b>
Préstamos Bancarios por Pagar	504325,06	421.594,05	330.652,19	230.684,57	120.795,40
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>412628,85</b>	<b>521686,30</b>	<b>708249,85</b>	<b>903839,16</b>	<b>1109350,01</b>
Utilidades	79870,02	114974,28	183125,99	251793,42	321032,16
Utilidades Retenidas	0,00	79870,02	194844,30	377970,28	629763,70
Capital Social	332758,84	326842,00	330279,56	274075,45	158554,15
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>916953,91</b>	<b>943280,35</b>	<b>1038902,03</b>	<b>1134523,72</b>	<b>1230145,41</b>

## 7.3.- ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO A 5 AÑOS

La proyección del estado de pérdidas y ganancias es proyectada a cinco años. Para el primer año se tomó una proyección de crecimiento anual del 5%, debido a que los procesos de cambios se irán dando durante los 12 primeros meses. Para los cuatro años siguientes el crecimiento referencial es del 10% en base a los años anteriores.

Para el cumplimiento de este objetivo proyectado se emplearan estrategias apropiadas y se aprovechara la implementación de los equipos y tecnología eficiente.

ESTADO DE RESULTADOS		PROYECCIONES				
	2012	2013	2014	2015	2016	
Ventas	609.112,00	678.407,25	816.997,75	955.588,25	1.094.178,75	
Costo de Ventas	167.387,54	185.573,48	221.945,37	258.317,25	294.689,14	
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>441.724,46</b>	<b>492.833,77</b>	<b>595.052,38</b>	<b>697.271,00</b>	<b>799.489,61</b>	
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>						
Gastos Administrativos	73.046,91	74.507,85	75.998,01	77.517,97	79.068,33	
Gastos Operativos	114.750,66	117.045,67	119.386,59	121.774,32	124.209,80	
Depreciacion	42.968,81	42.968,81	42.968,81	42.968,81	42.968,81	
<b>Total Gastos Operacionales</b>	<b>230.766,38</b>	<b>234.522,33</b>	<b>238.353,40</b>	<b>242.261,10</b>	<b>246.246,94</b>	
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>210.958,08</b>	<b>258.311,43</b>	<b>356.698,98</b>	<b>455.009,90</b>	<b>553.242,67</b>	
<b>OTROS GASTOS</b>	<b>24.934,80</b>	25.433,50	25.942,17	26.461,01	26.990,23	
Gastos varios	16.366,81	16.366,81	16.366,81	16.366,81	16.366,81	
<b>UTILIDAD ANTES DE INTERESES</b>	<b>169.656,47</b>	<b>216.511,13</b>	<b>314.390,00</b>	<b>412.182,08</b>	<b>509.885,63</b>	
Intereses	<b>44.370,17</b>	<b>36.159,32</b>	<b>27.133,56</b>	<b>17.212,01</b>	<b>6.305,78</b>	
<b>UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACION TRABAJADORES</b>	<b>125.286,30</b>	<b>180.351,81</b>	<b>287.256,45</b>	<b>394.970,07</b>	<b>503.579,86</b>	
Participacion Trabajadores 15%	18.792,94	27.052,77	43.088,47	59.245,51	75.536,98	
<b>UTILIDAD ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>106.493,35</b>	<b>153.299,04</b>	<b>244.167,98</b>	<b>335.724,56</b>	<b>428.042,88</b>	
Impuesto a la Renta 25%	26.623,34	38.324,76	61.042,00	83.931,14	107.010,72	
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>79.870,02</b>	<b>114.974,28</b>	<b>183.125,99</b>	<b>251.793,42</b>	<b>321.032,16</b>	

#### 7.4.- FLUJO DE CAJA ACUMULADO A 5 AÑOS

FLUJO DE CAJA						
CONCEPTOS	AÑOS					
	0	2012	2013	2014	2015	2016
INGRESOS VENTAS		663.862,00	733.157,25	886.293,00	1.024.883,50	1.094.178,75
COSTOS DE VENTAS		189.287,54	207.473,48	240.131,31	276.503,20	294.689,14
UTILIDAD BRUTA		474.574,46	525.683,77	646.161,69	748.380,31	799.489,61
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>		187.797,57	191.553,52	195.384,59	199.292,28	203.278,13
INTERES PRESTAMOS FINANCIEROS		45.164,95	36.807,02	27.619,59	17.520,32	6.418,73
TOTAL GASTOS DE OPREACIONES		241.611,94	297.323,22	423.157,51	531.567,70	589.792,75
(-) DEPRECIACIONES		57.875,01	57.875,01	57.875,01	57.875,01	57.875,01
(-) AMORTIZACIONES		129.377,89	129.377,89	129.377,89	129.377,89	129.377,89
UTILIDAD OPERACIONAL		54.359,04	110.070,32	235.904,61	344.314,80	402.539,85
<b>15 % DE PARTICIPACION DE TRABAJADORES</b>		<b>8.153,86</b>	<b>16.510,55</b>	<b>35.385,69</b>	<b>51.647,22</b>	<b>60.380,98</b>
UTILIDAD ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA		46.205,18	93.559,78	200.518,92	292.667,58	342.158,88
25% IMPUESTO A LA RENTA		11.551,30	23.389,94	50.129,73	73.166,89	85.539,72
<b>UTILIDAD NETA</b>		<b>34.653,89</b>	<b>70.169,83</b>	<b>150.389,19</b>	<b>219.500,68</b>	<b>256.619,16</b>
(+) DEPRECIACIONES		57.875,01	57.875,01	57.875,01	57.875,01	57.875,01
(+) AMORTIZACIONES		129.377,89	129.377,89	129.377,89	129.377,89	129.377,89
INVERSION INICIAL	-513.358,81					
<b>FLUJO DE CAJA NETO</b>	<b>-513.358,81</b>	<b>221.906,78</b>	<b>257.422,73</b>	<b>337.642,09</b>	<b>406.753,58</b>	<b>443.872,05</b>

## 7.5.- TASA INTERNA DE RETORNO Y VALOR ACTUAL NETO

La TIR del proyecto como podemos apreciar es muy alentadora y refleja el potencial y la capacidad de la Hostería El Arenal, y esto se debe a que la hostería es pionera en turismo dentro de la ciudad de Zamora frente a la competencia y al mercado. Por otro lado el VAN nos alienta a seguir pensando que es proyecto muy rentable para la empresa.

Para calcular el VAN se toma la tasa libre de descuento

TASA DE DESCUENTO	
Tasa libre de riesgo (Rf)	5,10%
Prima de riesgo (Rp)	4,90%
<b>Costo de capital propio (ke)</b> <b>Ke = Rf + Rp</b>	<b>10%</b>
Riesgo fenómenos naturales	3,00%
Riesgo tecnológico 	1,50%
Riesgo proyecto	1,50%
<b>Tasa de descuento</b>	<b>16,00%</b>

<b>VAN</b>	<b>\$ 960.795,87</b>
<b>16%</b>	

<b>TIR</b>	<b>45%</b>
------------	------------

## 7.6.- ANÁLISIS DEL PUNTO DE EQUILIBRIO

El Punto de Equilibrio referente al hospedaje, está basado en el número de habitaciones que son necesarias vender para cubrir los costos. En este caso se deben vender aproximadamente 203 habitaciones para enfrentar los gastos. En otras palabras si la capacidad de la hostería es de 31 habitaciones se debe estar 6 días con el 100% de ocupación. .

MENSUAL					
# HABITACIONES	PRECIO PROMEDIO	VENTAS	COSTOS FIJOS	COSTOS VARIABLES	COSTOS TOTALES
<b>31</b>	<b>78,33</b>	27946,83	15649,80	4823,96	20473,75921

<b>COSTO VARIABLE POR UNIDAD</b>	COSTO VARIABLE/# HAB	155,61
<b>MARGE DE CONTRIBUCION</b>	<b>COSTO VARIABLE POR UNIDAD - PRECIO UNITARIO</b>	77,28
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>	COSTO FIJO/ MARGEN DE CONTRIBUCION	202,51

El Punto de Equilibrio referente al restaurante, está basado en la capacidad que tiene y el promedio de los platos a la carta, por lo tanto se debe vender aproximadamente 763 platos para cubrir los gastos.

MENSUAL					
CAPACIDAD	PRECIO PROMEDIO	VENTAS	COSTOS FIJOS	COSTOS VARIABLES	COSTOS TOTALES
<b>300</b>	<b>15,00</b>	22812,50	11296,80	9125,00	20421,80

<b>COSTO VARIABLE POR UNIDAD</b>	COSTO VARIABLE/CAPACIDAD	30,42
<b>MARGE DE CONTRIBUCION</b>	<b>COSTO VARIABLE POR UNIDAD -PRECIO UNITARIO</b>	15,42
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>	COSTO FIJO/ MARGEN DE CONTRIBUCION	732,77

## **CAPITULO VIII**

### **IMPACTO AMBIENTAL**

#### **8.1.- INTRODUCCION**

La actividad hotelera a pesar de ser considerada una industria sin chimeneas, experimenta una serie de impacto ambientales negativos como la generación de desechos, degradación del entorno, generación de emisiones atmosféricas, generación de residuos y generación de ruido. Dichos impactos serán identificados mediante el método de observación, y con la ayuda de un ingeniero ambiental. Estas es una identificación básica de los tipos de impactos por departamentos que se lo puede observar en el siguiente punto, sin embargo a posterior es necesario realizar un estudio de impacto ambiental (EIA).

Una vez identificados se crearán acciones y alternativas para asegurar la empresa a futuro y así disminuir costos, incrementar los ingresos, la utilización de mejores prácticas de manejo y la continuidad de su actividad; para encontrar un mejor camino hacia la sostenibilidad.

#### **8.2.- CLASES DE IMPACTO AMBIENTAL**

Para la identificación y valoración de los aspectos ambientales directos que se derivan de las actividades y productos de la Hostería el Arenal se ha valorado con un rango que van del 1 al 5 (la magnitud y severidad del efecto es baja cuando la puntuación es 1, en cambio es alta cuando la puntuación es 5).

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>ACTIVIDAD/ASPECTO AMBIENTAL</b>
COCINA 5	Consumo de agua Consumo de combustibles fósiles Consumo de energía eléctrica Consumo de materias primas

	<p>Generación de aguas residuales</p> <p>Generación de emisiones atmosféricas</p> <p>Generación de residuos*</p> <p>Ruido</p>
RESTAURACION 3	<p>Consumo de agua</p> <p>Consumo de energía eléctrica</p> <p>Consumo de materias primas</p> <p>Generación de residuos*</p> <p>Ruido</p>
HABITACIONES – PASILLOS 4	<p>Consumo de combustibles fósiles</p> <p>Consumo de energía eléctrica</p> <p>Consumo de materias primas</p> <p>Generación de emisiones atmosféricas</p> <p>Generación de residuos*</p> <p>Ruido</p>
LIMPIEZA 4  (Habitaciones, pasillos, recepción, hall, oficinas, sanitarios, servicios técnicos)	<p>Consumo de agua</p> <p>Consumo de energía eléctrica</p> <p>Consumo de materias primas</p> <p>Generación de aguas residuales</p> <p>Generación de residuos*</p> <p>Ruido</p>
RECEPCIÓN-HALL-OFICINAS 3	<p>Consumo de combustibles fósiles</p> <p>Consumo de energía eléctrica</p> <p>Consumo de materias primas</p> <p>Generación de emisiones atmosféricas</p> <p>Generación de residuos*</p> <p>Ruido</p>

SERVICIOS TÉCNICOS 4	<p>Consumo de combustibles fósiles</p> <p>Consumo de energía eléctrica</p> <p>Consumo de materias primas</p> <p>Generación de emisiones atmosféricas</p> <p>Generación de residuos</p> <p>Ruido</p>
PISCINA 3	<p>Consumo de agua*</p> <p>Consumo de energía eléctrica</p> <p>Generación de aguas residuales</p> <p>Generación de residuos</p> <p>Generación de emisiones atmosférica</p>
SANITARIOS 5	<p>Consumo de agua*</p> <p>Consumo de combustibles fósiles</p> <p>Consumo de energía eléctrica</p> <p>Consumo de materias primas</p> <p>Generación de aguas residuales</p> <p>Generación de residuos</p> <p>Generación de emisiones atmosférica</p>
SITUACIONES ANORMALES (Averías) 3	<p>Generación de residuos</p> <p>Sustitución de equipos</p>
SITUACIONES ANORMALES (Obras) 4	<p>Generación de residuos</p> <p>Ruido</p>
SITUACIONES DE EMERGENCIA (Incendios) 3	<p>Generación de aguas residuales*</p> <p>Generación de emisiones atmosféricas*</p> <p>Generación de residuos*</p>
SITUACIONES DE EMERGENCIA	<p>Generación de aguas residuales</p>

(Inundación) 3	El ruido que se emite la Hostería se debe a dos motivos: el que se genera durante la operativa de trabajo (Cocina, Limpieza, Recepción-Oficinas, Restauración, Servicios Técnicos) y el que genera el cliente (Habitaciones-Pasillos, Hall, Restauración).
----------------	--

En base a la identificación de impactos ambientales se debe implementar un sistema de documentación o de gestión, para de esta manera documentar los sistemas en base a los requerimientos de las normas, aplicando soluciones ambientales innovadoras, económicamente factibles, socialmente justas y en armonía con el medio ambiente. Este sistema incluye desde la política socio ambiental de la operación, su estrategia para cumplirla, los permisos de funcionamiento, hasta el registro de energía que está consumiendo o la basura que está generando.

### **8.3.- ACCIONES PARA LOS DIFERENTES IMPACTOS AMBIENTALES**

Como se ha identificado en el punto anterior existen varios impactos ambientales que la Hostería generando durante su actividad, por lo que a continuación se plantean acciones a tomar para minimizar dicho impacto.

#### **Acciones para reducir el consumo de agua**

- Instalación de grifos automáticos en cocinas, baños y habitaciones
- Instalación de descargas de doble pulsación en los inodoros de los baños de zonas nobles.
- Regulación de las boyas de nivel de los inodoros de habitaciones al mínimo recomendable.
- Colocar contadores de verificación de agua.

### **Acciones para reducir el consumo de energía**

- Dejar prendido el 50% de la luz de pasillos del área de pisos durante la noche.
- Instalación de sistemas de iluminación de bajo consumo en los pasillos del área de pisos, pasando de lámparas halógenas a lámparas de bajo consumo.
- Instalación de sistemas de iluminación de bajo consumo en baños principales.
- Instalación de detectores de presencia en los baños de áreas comunes, para evitar que estén encendidos mientras no estén ocupados.
- Instalación de contadores sectorizados para conocer el consumo real de energía en cada área de la hostería.

### **Acciones para reducir el consumo de gas**

- Implementar un sistema de gas centralizado.

### **Acciones para reducir el consumo de materias primas**

- Priorizar el consumo de productos ecológicos o con bajo impacto ambiental.

### **Acciones para reducir el impacto visual**

- Restaurar la fachada del Hostería para potenciar el impacto visual positivo.

### **Acciones para reducir el ruido**

- Establecer una “Guía de Buenas Prácticas para el Empleado”  
(ej.: No molestar a compañeros ni especialmente a los clientes, generando el mínimo ruido durante el trabajo diario, y afectando a Servicios Técnicos: no producir molestias a los clientes por el ruido generado por obras, reformas, reparaciones o mantenimiento, etc.)
- Restaurar las ventanas colocándose doble cristal y marco, permitiendo reducir la emisión e inmisión de ruido.

## **8.4.- ALTERNATIVAS DE PROTECCION AMBIENTAL DE LA EMPRESA**

### **8.4.1.- ALTERNATIVA DE MEJORA SOCIAL Y CULTURAL**

Una alternativa de mejora social y ambiental es conservar la biodiversidad, mejorar el nivel de vida para los trabajadores e insertar a las comunidades en los beneficios generados por el turismo. Por lo tanto para la conservación de la biodiversidad hay que identificar los impactos ambientales que genera la operación turística, y mitigarlos, promoviendo la conservación mediante campañas de concientización, y cambios en los procesos de producción en la Hostería.

Para procurar mejores niveles de vida para los trabajadores hay que brindar condiciones laborales seguras, sueldos acordes con sus beneficios. La introducción de las comunidades se logra al promocionar entre los turistas las iniciativas económicas de comunidades aledañas, como por ejemplo fundamentar los negocios existentes, utilizando y vendiendo productos elaborados por las microempresas de la zona; al mismo tiempo promocionando su consumo.

### **8.4.2.- ALTERNATIVAS DE MEJORAS PARA DESECHOS**

Las alternativas de mejoras de desechos se las estable en base a estrategias y un manual de buenas prácticas.

#### **Alternativas para la reducción y recogida selectiva de residuos**

- Distribuir normas de conservación a departamentos y exponer en las diferentes áreas de la Hostería.
- Identificar con etiquetas adhesivas los pequeños contenedores ubicados en despachos y oficinas, para la reutilización del papel y reciclaje del papel y cartón.
- Reducir la entrada-salida de residuos:

- Cocina debe comprar productos con mínimo embalaje, sin que ello afecte a su calidad.
- Restauración debe comprar productos cuyo envase es retornable.
- Pisos debe reutilizar todo el textil que no es válido ó está deteriorado.

## 8.5.- PLAN DE LA ORGANIZACIÓN

### 8.5.1.- PLANIFICACION DE ACTIVIDADES DEL PERSONAL

OBJETIVO AMBIENTAL	ACTIVIDAD AMBIENTAL	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCION	LOGRO
Reducción y recogida selectiva de residuos	<p>Elaborar Manual de Buenas Prácticas para Colaboradores Externos (este objetivo debe permitir reducir la entrada y generación de residuos, disminuir el consumo de energía, de agua y la generación de ruido interior y asegurar la entrada de calidad tanto de productos como de servicios)</p> <p>Capacitación para reducir en Cocina Central un 20% la generación de residuos de envases de productos de limpieza, mediante la compra de productos concentrados.</p>	<p>Dpto. Operativo</p> <p>Jefe de A &amp; B</p>		
Reducción y control de consumo de agua	<p>Instalar contadores para sectorizar las diferentes zonas de la hostería, para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer dónde se consume más agua y poder actuar en consecuencia.</li> </ul> <p>Charla de concientización para reducir el consumo de</p>	Dpto. Operativo		

	<p>agua en todas las áreas, y duchas de las habitaciones, baños, sustituyendo los actuales difusores de agua de las duchas, por otros eficientes, capaces de ahorrar hasta un 50% del consumo del agua.</p> <p>Capacitar para reducir en Cocina Central un 10% el consumo del agua, mediante métodos de trabajo diferentes e inversiones en maquinaria que ayuden a optimizar su consumo.</p>	<p>Ama de llaves</p> <p>Jefe de cocina</p>		
Reducción y control de consumo energético	<p>Impartir charla acerca de la importancia de sustituir progresivamente los focos normales a ahorradores para que el transformador ahorrra un 30% del consumo energético (electricidad)</p>	<p>Dpto. Operativo</p>		

## 8.6.- ANALISIS AMBIENTAL

Mediante la identificación y valoración de impactos ambientales se desarrollaron varias medidas correctivas que incluyen manuales de buenas prácticas, cuadro de actividades para dar seguimiento, entre otras acciones útiles para certificar la factibilidad del plan. El análisis del capítulo permite alcanzar un gran porcentaje para avanzar a la certificación Smart Voyager, ya que la implementación del mismo establece soluciones trascendentales. Además es importante destacar que se han expuesto soluciones fáciles de aplicar y de bajo costo pero con un alto rendimiento. Al implementar los planes presentados anteriormente se generan beneficios representativos, tales

como: disminución del uso de materiales plásticos en un 20%, reducción del consumo de agua en un 50% y finalmente con la implementación de la tecnología y el buen uso, la energía se reduce en un 30%. La reducción de estos rubros representa una gran disminución económica para la Hostería.

## **CAPITULO IX**

### **SEGURIDAD INDUSTRIAL**

#### **9.1.- IMPORTANCIA**

La importancia de la seguridad industrial significa más que una simple situación de seguridad física, esta involucra una situación de bienestar personal, un ambiente de trabajo idóneo, y una filosofía de vida humana en el marco de la actividad laboral.

El primer paso para implementar la seguridad industrial dentro de la hostería es la indagación, la cual consiste en el estudio de accidentes y sus consecuencias, por lo tanto contiene un alto compromiso, interés y seguimiento en los procesos de producción por parte del personal gerencial, de esta manera se podrá evaluar cada acción y causa de los riesgos laborales provocados por la actividad hotelera. Por lo tanto se debe tomar en cuenta que las acciones orientadas a instruir y capacitar al personal es una inversión que en un futuro cercano evitar incurrir en gastos y problemas laborales.

#### **9.2.- VENTAJAS**

Según la Comunidad Virtual Serviprevencia, las ventajas de la seguridad industrial se centran principalmente en el control de lesiones y enfermedades las cuales pueden ser ocasionadas durante los procesos de producción, el control de daños a los bienes de la empresa ya sean estos en instalaciones, equipos o materia prima. Además permite disminuir costos de seguros e indemnizaciones, evitando pérdida de tiempo, con menor rotación de personal por ausencias al trabajo o licencias médicas y continuidad del proceso normal de producción.

### **9.3.- RIESGOS DE TRABAJO**

Tomado del Código de Trabajo <sup>20</sup> del Art 347 el significado de Riesgos del trabajo es: son todas las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Así mismo para enunciar los tipos de riesgos que se pueden dar, la empresa se basa en los artículos:

Art. 348.- Accidente de trabajo.- Accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

Art. 349.- Enfermedades profesionales.- Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad.

Una vez señalado los tipos de riesgos del trabajo, Hostería El Arenal esta en la facultad de evitar ese tipo de incidentes o riesgos aplicando el Reglamento de Seguridad Industrial que se lo plantea en el siguiente punto.

### **9.4.- REGLAMENTO GENERAL DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

El siguiente reglamento de Seguridad Industrial *Anexo 4* se lo ha elaborado con las bases que dicta el reglamento de seguridad e higiene del trabajo dado por la Resolución 172 (Consejo Superior del IESS).

## **CAPITULO X**

### **CONCLUSIONES**

En conclusión este proyecto da como ventaja competitiva contribuir diferencialmente, no solamente a aumentar la calidad en el servicio por medio de la gestión de las competencias

adecuadas, sino que también crear conciencia pública sobre la importancia del ambiente en la industria turística y el valor del recurso humano que labora en esta actividad.

Por otra parte, la identificación de objetivos bien definidos y la prioridad para aumentar la competitividad de los productos y servicios del turismo en Ecuador, generará el interés y el empoderamiento necesarios de las partes interesadas para garantizar la continuidad de la preservación del ambiente a largo plazo. Una vez que la certificación se haya desarrollado, la hostería estará en capacidad de ser un modelo a seguir para otros subsectores de la industria, con lo cual se mejoraría la calidad al resto de la cadena de servicios turísticos.

Como una segunda conclusión, podemos establecer que una vez aplicadas todas las soluciones propuestas la certificación Smart Voyager permite:

- **Satisfacción:** ya que los estándares de las normas proveen una guía que indica cómo se puede compensar los beneficios recibidos del entorno en la actividad turística, reduciendo los impactos ambientales, e incrementando los beneficios sociales de la empresa.
- **Imagen pública:** Smart Voyager mejora la imagen de la empresa con relación a su entorno: clientes, amigos, proveedores, gobierno, y público en general. La certificación proporciona prestigio, orgullo y publicidad.
- **Mantener los mercados:** Las operaciones y productos certificados son cada vez más buscados por clientes y consumidores. Por lo tanto la certificación permite distinguir las operaciones y productos en los mercados, cada vez más competitivos.
- **Oportunidades de crédito:** Las operaciones certificadas son bien vistas por instituciones bancarias. Una operación bien manejada social y ambientalmente tiene ventajas competitivas sobre las oportunidades crediticias.
- **Transferencia de tecnología:** Los programas de certificación permiten que se realicen discusiones técnicas a todo nivel, buscan la mejor tecnología disponible, incentivan la investigación de técnicas limpias e innovadoras.

## **CAPITULO XI**

### **RECOMENDACIONES**

- Implementar el plan de acción planteado en este proyecto de certificación.
- Aprovechar la capacidad laboral del equipo de trabajo para el correcto aprovechamiento de la actividad turística.
- Estimular la integración interna de la comunidad.
- Implementar una unidad de gestión ambiental con personal profesional tecnificado y especializado en certificaciones ecoturísticas.
- Se recomienda además que luego de obtener esta certificación, se analice la posibilidad de aplicar a otro tipo de certificaciones ambientales internacionales.

## **BIBLIOGRAFIA**

### **Referencias Bibliográficas**

- Boullon, Roberto. Planificación del espacio turístico. Editorial Trillas, 1997
- CCD Organización. <http://www.ccd.org.ec>
- Código de Trabajo, Legislación Ecuatoriana, RO 146 del 16 Diciembre 2005
- Conservación y Desarrollo-Smart Voyager
- Foro de Turismo Sostenible 2010, Capítulo Ecuador
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC )
- Montejano, Corgos y Simón- Diccionario de Turismo Web
- Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR)
- Online Certified Conservación y Desarrollo (CYD 2011)
- Organización Mundial de Turismo (OMT). Conceptos y clasificaciones de turismo.
- Ministerio de Relaciones Laborales, web oficial: [www.mrl.gob.ec](http://www.mrl.gob.ec)
- Pérez de las Heras Mónica. Manual del Turismo Sostenible. Edición 2004
- Proyecto del Cuarto Cinturón. <http://ccqc.pangea.org>
- Rainforest Alliance Certified Web Information
- Ramírez Cavassa César. Hoteles, gerencia, seguridad y mantenimiento. Editorial Trillas  
Turismo. Tercera edición, octubre 2002.
- Rodríguez Vera Ricardo. Costos Aplicados a Hoteles y Restaurantes. Editorial Ecoe  
ediciones. Segunda edición, agosto 2004.
- Smart Voyager Certified. Avance y desafíos en la Amazonía Ecuatoriana con la Certificación  
Smart Voyager. Documento web. Formato Adobe Acrobat
- Torrejón Antonio 2010. Diccionario Turístico Abreviado-Córdoba Argentina

## ANEXOS

### Anexo 1

<b>HOSTERÍA "EL ARENAL".</b>	
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>	
Cargo	Presidente Ejecutivo
Nivel	Ejecutivo
<b>II. PROPÓSITO O DEFINICIÓN</b>	
Su labor se centra en la toma de decisiones y en la planeación empresarial, a la vez que es el encargado de lograr los objetivos y políticas establecidas de la empresa.	
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Distribuir y dar a conocer las actividades del personal.</li><li>• Supervisar el perfecto funcionamiento de todos los departamentos, coordinar sus diversas actividades y delegar oportunamente en los jefes departamentales.</li><li>• Establecer la política a seguir en las relaciones del hotel con los empleados.</li><li>• Organizar y dirigir aquellas actividades de las áreas que se encuentran bajo su cargo.</li><li>• Aplicar las sanciones disciplinarias de acuerdo a las facultades que le concede el Código de Trabajo, los reglamentos y más disposiciones legales vigentes.</li><li>• Conocer el movimiento económico diario.</li><li>• Disponer el establecimiento de sistemas de control a los bienes muebles e inmuebles.</li><li>• Efectuar supervisión y evaluación de las actividades y rendimiento de los departamentos de la empresa.</li><li>• Conducir la gestión y la marcha administrativa.</li><li>• Dirigir la gestión económica financiera de la compañía.</li><li>• Gestionar, coordinar, planificar, poner en marcha y cumplir las actividades</li></ul>	

de la compañía.

- Realizar inversiones, adquisiciones, gastos y negocios.
- Manejar las cuentas Bancarias de la compañía según sus atribuciones.
- Controlar y Ejecutar el Presupuesto general de la empresa hasta su liquidación, y autorizar con su firma el gasto en las facturas y pro formas de todas las adquisiciones de suministros y materiales.
- Solucionar problemas administrativos y de la entidad que fueren puestos bajo su consideración.

#### IV. RELACIONES

- Internas: Área administrativa y operativa participando en reuniones para informar sobre la marcha empresarial orientando sobre la adecuada toma de decisiones en los planes y políticas administrativas.
- Externas: Representantes de los organismos de control, a fin de tratar asuntos relacionados con la gestión de la compañía y su relación con disposiciones legales.

Habilidades

Liderazgo  
Confiabilidad  
Iniciativa  
Relaciones interpersonales.

### HOSTERÍA "EL ARENAL".

#### MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

##### I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Cargo

Vicepresidenta Ejecutiva

Nivel

Ejecutivo

##### II. PROPÓSITO O DEFINICIÓN

Su labor se centra junto con el del Presidente Ejecutivo en la toma de decisiones y en la planeación empresarial. También se encarga del control y mantenimiento del sistema interno para lograr los objetivos y políticas de la empresa.

##### III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Realizar inversiones, adquisiciones, gastos y negocios.
- Realizar investigaciones constantes de planes y objetivos.
- Llevar a cabo un estudio de las políticas y sus prácticas.
- Revisar constantemente la estructura orgánica.
- Estudiar continuamente las operaciones de la empresa.
- Analizar la eficiencia de la utilización de recursos humanos y materiales.
- Revisar periódicamente el equilibrio de las cargas de trabajo.
- Verificar los métodos de control.
- Manejar las cuentas Bancarias de la compañía según sus atribuciones.
- Controlar y Ejecutar el Presupuesto general de la empresa hasta su liquidación, y autorizar con su firma el gasto en las facturas y pro formas de todas las adquisiciones de suministros y materiales.
- Solucionar problemas administrativos y de la entidad que fueren puestos bajo su consideración.

#### IV. RELACIONES

Internas: Área administrativa y operativa participando en reuniones para informar sobre la marcha empresarial orientando sobre la adecuada toma de decisiones en los planes y políticas administrativas.

Externas: Representantes de los organismos de control, a fin de tratar asuntos relacionados con la gestión de la compañía y su relación con disposiciones legales.

Habilidades	Liderazgo Confiabilidad Iniciativa Relaciones interpersonales.
-------------	---

### "HOSTERÍA "EL ARENAL". MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

#### I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Cargo	Asesor jurídico
Nivel	Asesor

#### II. PROPÓSITO O DEFINICIÓN

Su función principal es la de prestar asistencia jurídica permanente, en cada uno de los departamentos, así como también de la elaboración de todo documento que modifique el estatuto de la empresa, y la revisión de todo documento legal que reciba

la misma.

### III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Prestar asesoramiento jurídico legal que requiera la alta Dirección de la compañía.
- Elaborar proyectos de normas legales que disponga la alta Dirección.
- Analizar y reformular los proyectos de dispositivos legales sometidos a su consideración.
- Emitir opiniones de carácter legal que sean solicitados por los directivos.
- Recopilar, controlar y sistematizar la legislación relacionada con normas y reglamentos de la empresa.
- Calificar y opinar técnicamente sobre temas y documentación relacionada con aspectos legales.
- Preparar especificaciones técnicas para la celebración de contratos de adquisición de maquinaria y equipos, que se entregarán a la gerencia o auxiliar de gerencia para su resolución y cumplimiento.
- Cumplir las demás normas y responsabilidades establecidas en el Reglamento Interno de la institución.

### • IV. RELACIONES

- Internas: Presidente Ejecutivo y Vicepresidenta Ejecutiva y demás personal de su mismo nivel.
- Externas: Corte de Justicia de Loja, Superintendencia de Compañías, SRI, Notarias, Cámaras de Industrias de Loja.

## “HOSTERÍA “EL ARENAL”

### MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

#### I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Cargo	Administrador Operativo
Nivel	Operativo

#### II. PROPÓSITO O DEFINICIÓN

Su labor se centra en la administración, toma de decisiones y elaboración de estrategias empresariales.

#### III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Control contable financiero

- Autorizar permisos, vacaciones y licencias de acuerdo a las disposiciones vigentes.
- Aplicar las sanciones disciplinarias de acuerdo a las facultades que le concede el Código de Trabajo, los reglamentos y más disposiciones legales vigentes.
- Apoyar a la dirección y asegurar la satisfacción del cliente.
- Planificar el trabajo
- Desarrollar estrategias competitivas
- Establecer prioridades en la asignación de recursos
- Crear soluciones alternativas
- Definir políticas de venta
- Analizar resultados y rentabilidad
- Elaborar planes, presupuestos y sistemas de control
- Prever demanda futura basada en ciclos o estacionalidades.
- Realizar investigación de mercado, tipos de clientes, producto y proveedor
- Establecer costo y precio de venta final.
- Efectuar control financiero y contable de costos y personal
- Operar sistema gerencial computarizado
- Elaborar reporte gerencial para la toma de decisión sobre el negocio
- Asegurar el cumplimiento de la legislación y reglamentación
- Establecer procesos y estándares en manuales de trabajo y aplicación de procesos.
- Atender o supervisar la atención al cliente
- Investigar preferencias y necesidades
- Esclarecer duda sobre el gasto efectuado
- Promocionar campañas publicitarias
- Negociar contratos y acuerdos comerciales.
- Definir y hacer cumplir el plan de seguridad del establecimiento y del cliente
- Contratar servicios de seguridad
- Brindar información sobre el establecimiento y los servicios que ofrece;
- Solucionar problemas
- Supervisar el servicio de atención al cliente
- Verificar el cumplimiento con estándares de calidad de productos y

servicios

- Atender quejas y verificar eficacia de las acciones tomadas.
- Definir directrices para reclutamiento, selección y promoción de personal
- Establecer política de remuneración y beneficios
- Promover la capacitación
- Administrar al equipo
- Incentivar la cooperación
- Desarrollar acciones motivadoras

#### IV. RELACIONES

- Internas: Área administrativa y operativa participando en reuniones para informar sobre la marcha empresarial orientando sobre la adecuada toma de decisiones en los planes y políticas administrativas.
- Externas: Representantes de los organismos de control, a fin de tratar asuntos relacionados con la gestión de la compañía y su relación con disposiciones legales.

Habilidades

Liderazgo  
Confiabilidad  
Iniciativa  
Relaciones interpersonales.

## “HOSTERÍA “EL ARENAL”

### MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

#### I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Cargo

Asistente

Nivel

Administrativo

#### II. PROPÓSITO O DEFINICIÓN

Es el encargado de llevar una agenda de las actividades que realiza el presidente ejecutivo.

#### III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Recordar las actividades con anticipación que debe hacer el presidente

ejecutivo.

- Llevar informes de las juntas o programas del día.
- Estar presente en las juntas que se le solicite.
- Realizar trámites que se han solicitados por el Presidente ejecutivo o Vicepresidenta ejecutiva.
- Tener una buena capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria.
- Buen uso del teléfono
- Estar siempre puntual.
- Llevar una agenda ordenada y metódica
- Facilitar el trabajo de su superior con eficacia.
- Cumplir las demás normas y responsabilidades establecidas en el Reglamento Interno de la empresa.

#### IV. RELACIONES

- Internas: Presidente Ejecutivo, Vicepresidenta Ejecutiva, Administrador Financiero y Operativo y demás personal de su mismo nivel.
- Externas: Banco del Austro, Loja, Pichincha, Machala y Cámara de Turismo, y otras entidades públicas y privadas que el Presidente Administrativo se relacione directamente.

## "HOSTERÍA "EL ARENAL" MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

#### I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Cargo

Administrador Financiero

Nivel

Financiero

#### II. PROPÓSITO O DEFINICIÓN

Su labor se centra en la administración financiera, en la toma de decisiones y elaboración de estrategias.

#### III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Control contable financiero

- Supervisar las operaciones propias y normales de la hostería, determinar las posibles fallas y sugerir las soluciones convenientes.
- Colaborar en la preparación de los diversos instructivos administrativos y de operación financiera.
- Llevar un control adecuado de los diversos bienes propiedad de la hostería.
- Colaborar en el análisis e interpretación de toda la información estadística financiera.
- Determinar la razón de las variaciones entre las cifras obtenidas y las presupuestadas.

#### IV. RELACIONES

- Internas: Presidente Ejecutivo, Vicepresidenta Ejecutiva, Área administrativa y operativa participando en reuniones para informar sobre la marcha empresarial orientando sobre la adecuada toma de decisiones en los planes y políticas administrativas.
- Externas: Representantes de los organismos de control, a fin de tratar asuntos relacionados con la gestión de la compañía y su relación con disposiciones legales.

#### Habilidades

Liderazgo  
 Confiabilidad  
 Iniciativa  
 Relaciones interpersonales.

### "HOSTERÍA "EL ARENAL"

#### MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

#### I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Cargo

Contador General

Nivel

Asesor

#### II. PROPÓSITO O DEFINICIÓN

Es el encargado de llevar la contabilidad de la hostería y de hacer los pagos de todos los impuestos a los que está sujeto éste, así como proporcionar la información

contable, financiera y fiscal que le sea requerida.

### III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Brindar asesoramiento administrativo y contable.
- Llevar al día los libros oficiales y auxiliares con todos los registros contables, preparar los diversos estados financieros dentro de las fechas previstas y determinar los resultados de operación.
- Preparar el programa mensual de pagos a proveedores, otras operaciones financieras y la nómina de los empleados, con el fin de determinar las necesidades de efectivo en cada momento.
- Estar al tanto de todas las leyes fiscales y municipales, tanto federales como estatales, para el oportuno pago de los impuestos, prestando especial atención a la correcta aplicación de las tasas de amortización y depreciación.
- Renovar a su debido tiempo los diversos seguros contratados como cobertura del hotel, encargándose de cobrar las cantidades correspondientes en caso de algún siniestro.
- Calcular, al fin del ejercicio contable, las unidades que deben repartirse entre los empleados.
- Dirigir y evaluar la gestión financiera y contable.
- Elaborar, supervisar y evaluar la gestión de los programas de contabilidad, facturación, recaudación y pagos.
- Evaluar el costo beneficio de los productos y, las actividades necesarias para elevar su productividad y calidad.
- La revisión, aprobación u observación de los informes periódicos u ocasionales de la contadora.
- El asesoramiento a la gerencia de la empresa. en la formulación de la proforma presupuestaria y la consolidación de su información.
- Asesorar al área administrativa sobre la aplicación de normas, técnicas y procedimientos contables.
- Generar criterios, principios y procedimientos a ser utilizados en el cálculo de costos de los productos de la empresa.
- Establecer la metodología para la aplicación de los estándares de costos, la elaboración de los indicadores de costos, y el cálculo de tarifas de los productos.

- Comparar los costos de los productos con los de otras empresas de producción similar, determinar las causas de las diferencias y plantear las recomendaciones.
- Cumplir las demás normas y responsabilidades establecidas en el Reglamento Interno de la empresa.

#### IV. RELACIONES

- Internas: Presidente Ejecutivo, Vicepresidenta Ejecutiva, Administrador Financiero y Operativo y demás personal de su mismo nivel.
- Externas: SRI, Colegio de Contadores de la ciudad Loja.

### “HOSTERÍA “EL ARENAL”

#### MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

##### I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Cargo	Auxiliar de Contabilidad
Nivel	Auxiliar

##### II. PROPÓSITO O DEFINICIÓN

Es el encargado de auxiliar al contador general en todos los trabajos que le sean encomendados por éste.

##### III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Verificar las operaciones aritméticas y los comprobantes correspondientes de los ingresos y egresos habidos en caja.
- Llevar al día el registro de los diversos pagos a efectuar, preparando los cheques respectivos de acuerdo con la programación de éstos.
- Realizar periódicamente arqueos de los documentos en poder de los abogados.
- Controlar las tarjetas auxiliares de los activos fijos, elaborando las pólizas correspondientes, para aplicar su depreciación.
- Comprobar mensualmente si la relación de documentos y cuentas por cobrar coincide con el saldo que figura en los registros del departamento de crédito y cobranzas.

- Llevar los inventarios del restaurante, del bar y de las habitaciones.
- Cumplir las demás normas y responsabilidades establecidas en el Reglamento Interno de la empresa.

#### IV. RELACIONES

Internas: Contador general, bar, bodega, habitaciones, y cafetería.

### “HOSTERÍA EL ARENAL”

#### ESQUEMA DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

#### I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Cargo

Recursos Humanos

Nivel

Administrativo

#### II. PROPÓSITO O DEFINICIÓN

Es la persona a quien, a menudo, se le encomiendan gestiones de relaciones públicas, tareas de supervisión, inducción de nuevo personal, reclutamiento, dirección y organización de actividades sociales y deportivas.

#### III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Recibir y clasificar las solicitudes de empleo por departamentos y puestos.
- Presentar aspirantes, a solicitud de los jefes de departamento, para cubrir plazas vacantes, previa selección de candidatos.
- Representar a la empresa ante las organizaciones oficiales de trabajo.
- Controlar faltas, retardos, castigados, etcétera.
- Tener actualizadas las leyes y reglamentos relativos al trabajo.
- Vigilar el cumplimiento del reglamento interior de trabajo.
- Cumplir las demás normas y responsabilidades establecidas en el Reglamento Interno de la empresa.

#### IV. RELACIONES

Internas: Con todos los departamentos existentes.

**“HOSTERÍA EL ARENAL”**  
**ESQUEMA DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

**I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

Cargo	Ama de llaves
Nivel	Operativo

**II. PROPÓSITO O DEFINICIÓN**

El objetivo de un hotel u hostería es vender servicios, por tanto, es necesaria una habitación limpia y atractiva, además de otros servicios, lo cual repercute en el buen concepto que los huéspedes se forman del hotel, dependiendo de esto el incremento de clientes. Lo anterior implica que el departamento de ama de llaves, que es el encargado de lograr y realizar el objetivo principal que acabamos de mencionar, sea de vital importancia.

**III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- Ser responsable de la limpieza de habitaciones en general.
- Controlar los suministros de ropa blanca y artículos de limpieza.
- Custodiar las llaves maestras del hotel.
- Ser responsable de los uniformes del personal del hotel.
- Solicitar los servicios del departamento de mantenimiento para algún área bajo su responsabilidad.
- Resguardar los objetos que los huéspedes olvidan en las habitaciones del hotel.
- Organizar periódicamente, juntas con el personal que integra su departamento.
- Asistir a juntas de la gerencia general con otros jefes de departamento.
- Supervisar la limpieza general del hotel.
- Controlar el personal a su cargo.
- Controlar las asistencias de su personal.
- Distribuir el trabajo de una forma eficaz
- Actuar con prontitud y de manera proactiva con los huéspedes.
- En todo momento mantener una actitud positiva y cordial frente a los clientes y para con sus compañeros de trabajo.
- Informar a su superior acerca de cualquier novedad y observación que tengan

los clientes.

- Solucionar problemas que estén bajo su control.
- Cumplir las demás normas y responsabilidades establecidas en el Reglamento Interno de la empresa.

#### IV. RELACIONES

Internas: Área operativa y el departamento de mantenimiento y seguridad

Externas: Proveedores de suministros de limpieza y amenities.

### “HOSTERÍA EL ARENAL”

#### ESQUEMA DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

##### I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Cargo	Camarero
Nivel	Operativo

##### II. PROPÓSITO O DEFINICIÓN

Son aquellas que se encargan de la limpieza, cuidado y del estado óptimo de las habitaciones.

##### III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Realizar la limpieza y mantenimiento de las habitaciones.
- Permanecer uniformadas.
- Arreglar su charola de utensilios para cuartos.
- Recoger el total de cubetas, trapeadores, etcétera.
- Poner ropa limpia y asear los cuartos.
- Recoger la ropa sucia y enviarla a ropería, hacer recuento de los pisos.
- Tomar el carro de ropa limpia correspondiente a cada cuarto y hacer camas.
- Proporcionar mantenimiento, en general, al cuarto.
- Acomodar las pertenencias de los huéspedes.
- Limpiar todo el cuarto en caso de salida y colocar los sellos de garantía correspondientes.
- Solucionar problemas que estén bajo su control.
- Informar a su superior acerca de cualquier novedad y observación que tengan los clientes.

- Cumplir las demás normas y responsabilidades establecidas en el Reglamento Interno de la empresa.

#### IV. RELACIONES

Internas: Departamento de Alojamiento

### “HOSTERÍA EL ARENAL”

#### ESQUEMA DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

##### I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Cargo	Cajero/a
Nivel	Operativo

##### II. PROPÓSITO O DEFINICIÓN

Se encarga de los cobros por consumo de alimentos y bebidas, hospedaje bde los huéspedes y público en general

##### III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Calcular, recibir y registrar los diversos tipos de pago de valores; verificar documentos y firmas.
- Organizar caja
- Organizar formularios, materiales y equipamientos necesarios para el trabajo
- Cambiar billetes por monedas para facilitar el vuelto.
- Mantener existencia (stock) de rollo de papel y de formulario de tarjeta para las máquinas de tarjeta de crédito
- Verificar ingresos y egresos de dinero en caja chica para gastos menores.
- Abrir y cerrar caja.
- Verificar el cierre del turno anterior.
- Calcular el valor total de entrada y salida de dinero en efectivo, cheque y tarjeta de crédito.
- Comparar valores con el registro
- Verificar datos del reporte diario de caja
- Recibir y registrar pagos sea en efectivo, cheque, tarjeta de crédito, comprobante de consumo
- Solicitar autorización de tarjeta de crédito
- Verificar tarjeta de banco, firma, identidad, entre otros documentos, para

chequear veracidad y validez

- Sellar cheque, anotar dirección y teléfono del cliente.
- Emitir factura o comprobante de consumo
- Verificar cálculo de servicios, de impuestos e incluir en la factura;
- Controlar emisión y rectificación de factura o comprobante de consumo
- Emitir reporte de cierre de caja.
- Operar calculadora, máquina de tarjeta de crédito manual o en línea, máquina registradora, computadora, sistema de punto de venta integrado, sistema de punto de venta inalámbrico, teléfono y otros equipamientos utilizados en el servicio de caja.
- Presentar la cuenta cuando sea solicitada
- Asegurar que el valor cobrado está de acuerdo con el pedido
- Ayudar en la recepción de los clientes
- Resolver dudas del cliente por teléfono
- Ayudar al mesero a resolver dudas del cliente sobre la cuenta
- Realizar actividades de ingreso de datos, completar informes, llevar estadísticas de satisfacción de los clientes
- Aplicar las técnicas de atención y servicio al cliente.
- Informar a su superior acerca de cualquier novedad y observación que tengan los clientes.
- Solucionar problemas que estén bajo su control.
- Cumplir las demás normas y responsabilidades establecidas en el Reglamento Interno de la empresa.

#### IV. RELACIONES

Internas: Área operativa de alimentos y bebidas y de habitaciones.

Externas: Proveedores de suministros de gaseosas, bebidas en general, heladería y productos que se vendan en el bar.

### “HOSTERÍA EL ARENAL”

#### ESQUEMA DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES.

##### I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Cargo

Recepcionista

Nivel	Operativo
<b>II. PROPÓSITO O DEFINICIÓN</b>	
<p>Es el primer departamento en atender al huésped cuando llega al hotel, también es el último departamento con el que el huésped tiene contacto antes de abandonar el hotel, dejándole un buen o mal recuerdo, según la forma como le hayan tratado. De ahí, la gran importancia que tiene su buen funcionamiento.</p> <p>Es la Persona encargada de asignar habitaciones a los clientes</p>	
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cotejar las reservaciones contra el tarjetero numérico.</li> <li>• Separar las reservaciones en: reservaciones límite, garantizadas, de grupo y reservaciones especiales.</li> <li>• Asignar habitaciones a reservaciones especiales o grupos.</li> <li>• Elaborar pre registros a grupos y reservaciones a clientes constantes.</li> <li>• Elaborar el conteo de ocupación.</li> <li>• Desempeñar funciones de informador.</li> <li>• Controlar los folios.</li> <li>• Llevar al día los archivos de información.</li> <li>• Verificar el reporte del alma de llaves y la hoja de discrepancias.</li> <li>• Organizar formularios, materiales y equipamientos necesarios para el trabajo</li> <li>• Solucionar problemas que estén bajo su control.</li> <li>• Manejo de pagina web para contestar y confirmar reservaciones.</li> <li>• Enviar emails en forma publicitaria.</li> <li>• Dar seguimiento con publicidad o cartas de agradecimiento o de información a los clientes que han hecho uso de las instalaciones de la Hostería</li> <li>• Cumplir las demás normas y responsabilidades establecidas en el Reglamento Interno de la empresa.</li> </ul>	
<b>IV. RELACIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internas: Área operativa de habitaciones y caja.</li> <li>• Externas: Agencias de viajes, instituciones públicas y privadas que tengan convenio con la Hostería.</li> </ul>	

**“HOSTERÍA EL ARENAL”**  
**ESQUEMA DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

**I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

Cargo

Jefe de Cocina

Nivel

Operativo

**II. PROPÓSITO O DEFINICIÓN**

Es el responsable ante el administrador de operaciones, de las actividades relacionadas con la preparación de los platillos o especialidades culinarias que presenta el establecimiento a sus clientes

**III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- Organizar, coordinar y supervisar el desarrollo del trabajo en las cocinas del establecimiento.
- Supervisar la puesta a punto (mise en place).
- Controlar el aprovechamiento de los ingredientes.
- Verificar la elaboración y preparación de los platillos.
- Programar, según la política de la hostería, un determinado número de menús-carta, que rotarán en un período establecido.
- Elaborar los platillos que por su dificultad o delicadeza estime necesarios.
- Supervisar el trabajo y las especialidades que realiza el encargado de la repostería.
- Informar a su personal todo lo referente a la elaboración de los platillos, sean de menú o carta.
- Hacer los pedidos de materia prima
- Ser responsables por la utilidad de la cocina
- Supervisar la cocina a la hora del servicio
- Asesorar a la gerencia en la compra de los equipos.
- Administrar existencias (stock) y controlar el consumo
- Administrar a diario la bodega
- Recibir, verificar y almacenar la mercadería de las existencias (stock) diarias
- Inspeccionar cantidad, calidad y plazo de validez del producto
- Organizar y hacer rotación de producto de la cámara fría
- Participar del inventario del área de producción

- Cuidar de la higiene y seguridad alimentaría
- Supervisar la limpieza de máquinas, instrumentos y utensilios.
- Aplicar técnicas de control de contaminación.
- Mantener el ambiente limpio, seguro y saludable
- Cuidar del área de trabajo
- Coordinar la limpieza, higiene y seguridad permanentes del área de trabajo.
- Cuidar de la higiene y presentación personal.
- Distribuir tareas, orientar, supervisar y entrenar los ayudantes durante el trabajo
- Solucionar problemas que estén bajo su control.
- Cumplir las demás normas y responsabilidades establecidas en el Reglamento Interno de la empresa.

#### IV. RELACIONES

- Internas: Área operativa de Alimentos y Bebidas y manejar todo lo relacionado a las bebidas y otros productos que se expendan en el local.
- Externas: Proveedores de bebidas e insumos para la elaboración de todos los productos.

### “HOSTERÍA EL ARENAL”

#### ESQUEMA DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES.

##### I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Cargo	Ayudantes de Cocina
Nivel	Operativo

##### II. PROPÓSITO O DEFINICIÓN

Es el responsable ante el administrador de operaciones, de las actividades relacionadas con la preparación de los platillos o especialidades culinarias que presenta el establecimiento a sus clientes

##### III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Realizar la preparación de los ingredientes.
- Realizar control de aprovechamiento y desperdicio, acondicionamiento y desecho de la basura.

- Cuidar equipos, maquinaria e instalaciones.
- Solicitar servicios de mantenimiento.
- Realizar la cocción de los alimentos de acuerdo a la apariencia, sabor, textura, temperatura, temporada, variedad y propiedad nutricional y dietética de los alimentos.
- Realizar pesaje.
- Preparar las porciones y acompañamiento.
- Realizar preparación, cocción, montaje y presentación de plato.
- Apoyar al chef en la definición de las existencias (*stock*) de la cocina.
- Solicitar compra de mercadería.
- Solicitar reposición de material de producción que se encuentre en mal estado.
- Apoyar en la realización de inventario y control de equipos, maquinaria, utensilios, herramientas y productos perecibles.
- Mantener el ambiente limpio, seguro y saludable.
- Cuidar de la higiene y seguridad alimentaria.
- Solucionar problemas que estén bajo su control.
- Cumplir las demás normas y responsabilidades establecidas en el Reglamento Interno de la empresa.

#### IV. RELACIONES

Internas: Área operativa de Alimentos y Bebidas

### “HOSTERÍA EL ARENAL”

#### ESQUEMA DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

##### I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Cargo	Jefe de Meseros
Nivel	Operativo

##### II. PROPÓSITO O DEFINICIÓN

Prestar atención a los clientes que acudan y presentar un reporte de actividades diarias al Administrador de Operaciones.

##### III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Cubrir todas las necesidades y pedidos de los clientes.

- Supervisar y capacitar a los meseros
- Distribuir el trabajo de una forma eficaz
- Actuar con prontitud y de manera proactiva con los clientes.
- En todo momento mantener una actitud positiva y cordial frente a los consumidores y para con sus compañeros de trabajo.
- Informar a su superior acerca de cualquier novedad y observación que tengan los clientes.
- Solucionar problemas que estén bajo su control
- Supervisar y orientar el arreglo del salón, mesas y utensilios
- Supervisar el servicio de atención al cliente.
- Cumplir las demás normas y responsabilidades establecidas en el Reglamento Interno de la empresa.

#### IV. RELACIONES

- Internas: Área operativa, impulsando una excelente atención al cliente y manejar todo lo relacionado a las bebidas y otros productos que se expendan en el local.
- Externas: Proveedores de bebidas e insumos para la elaboración de todos los productos.

### "HOSTERÍA EL ARENAL" ESQUEMA DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

#### I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Cargo	Meseros
Nivel	Operativo

#### II. PROPÓSITO O DEFINICIÓN

Es el encargado de recibir a los clientes, de sugerir y tomar ordenes solicitadas por ellos

#### III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Recibir y acomodar al Cliente en la mesa
- Presentar la carta
- Informar la disponibilidad de los platos del menú, composición, acompañamiento y cantidad

- Aconsejar y orientar al cliente en la elección e incentivar el consumo
- Servir alimentos y bebidas
- Finalizar el plato (adicionar salsas etc.)
- Presentar la cuenta y recibir el pago
- Reponer bebida, cubiertos, vajilla y utensilios
- Limpiar la mesa y retirar lo que no está en uso.
- Realizar el montaje de mueblería, vajilla, cristalería, cubertería.
- Actuar como nexo entre el cliente y demás áreas del restaurante
- Investigar la opinión del cliente sobre productos y servicios
- Recibir reclamos y aplicar soluciones
- Apoyo en el arreglo, limpieza e higienización del salón, mesa, utensilios y equipos.
- Informar a su superior acerca de cualquier novedad y observación que tengan los clientes.
- Solucionar problemas que estén bajo su control.
- Cumplir las demás normas y responsabilidades establecidas en el Reglamento Interno de la empresa.

#### IV. RELACIONES

Internas: Jefe de meseros, departamento de alimentos y bebidas, caja y administrador operativo.

### “HOSTERÍA EL ARENAL”

#### ESQUEMA DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

##### I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Cargo	Bodeguero/a
Nivel	Operativo

##### II. PROPÓSITO O DEFINICIÓN

Es aquel que recibe todas las entregas de mercaderías que hacen los proveedores y lleva un inventario.

##### III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Comprobar si la mercancía recibida corresponde en calidad, precio y peso, a la que figura en la nota de entrega.

- Avisar al jefe de cocina para que compruebe la calidad y estado de aquellos géneros que han de pasar directamente a la cocina, tales como carnes frescas, aves pescados, verduras y helados.
- Sellar y firmar debidamente la nota de entrega del proveedor, encargándole a este último la copia y quedándose con el original.
- Elaborar, con los datos que figuran en las notas de entrega, los comprobantes de entrada y distribuir las copias a los departamentos correspondientes.
- Etiquetar la carne haciendo constar su peso, clase, precio, nombre del proveedor y fecha de recepción.
- Llevar un inventario diario de los productos que entran y salen.
- Cumplir las demás normas y responsabilidades establecidas en el Reglamento Interno de la empresa.

#### IV. RELACIONES

Internas: departamento de alimentos y bebidas y de hospedaje.

### “HOSTERÍA EL ARENAL”

#### ESQUEMA DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

##### I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Cargo	Posillero
Nivel	Operativo

##### II. PROPÓSITO O DEFINICIÓN

Es el encargado de recibir a los clientes, de sugerir y tomar ordenes solicitadas por ellos

##### III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Higienizar, limpiar, lavar y arreglar la loza, cubiertos, cristales, ollas, utensilios y equipos de cocina, de acuerdo con los estándares de higiene y seguridad alimentaria.
- Almacenar y organizar utensilio, loza, cubiertos, cristales y platería;
- Arreglar todos los utensilios en bodega o local apropiado;
- Controlar los utensilios utilizados en el salón.
- Notificar la pérdida de material por quiebra.

- Ayudar en los inventarios de utensilios y menaje menor;
- Proveer a las diferentes áreas de sus requerimientos de utensilios y menaje menor.
- Evitar la contaminación de utensilios, lozas, superficies y elementos que entran en contacto con los alimentos
- Evitar la contaminación cruzada, la intoxicación por el uso indebido de productos químicos y problemas similares.
- Mantener limpio y organizado el local de trabajo.
- Limpiar, lavar y conservar piso, paredes, corredores, ventanas, lavabos, locales de basura, vidrios, rejillas, desagües y locales de almacenamiento.
- Auxiliar en la limpieza de área externa a la cocina.
- Afilar cuchillos
- Cumplir las demás normas y responsabilidades establecidas en el Reglamento Interno de la empresa.

#### IV. RELACIONES

Internas: Jefe de meseros, bar, restaurante, departamento de alimentos y bebidas.

### “HOSTERÍA EL ARENAL”

#### ESQUEMA DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

##### I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Cargo	Limpieza
Nivel	Operativo

##### II. PROPÓSITO O DEFINICIÓN

En una Hostería de primera categoría, el mantenimiento es indispensable para tener constantemente el inmueble e instalaciones en buenas condiciones de trabajo, pues no debe perderse de vista que parte de la preferencia de los clientes, obedecerá a la comodidad que se les proporcione.

##### III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Realiza la limpieza de baños y de toda el área de la Hostería
- Control de los desechos.

- Solicitar y estar pendiente de los materiales de limpieza para el restaurante
- Mantener el ambiente limpio, seguro y saludable.
- Cumplir las demás normas y responsabilidades establecidas en el Reglamento Interno de la empresa.

**“HOSTERÍA EL ARENAL”**  
**ESQUEMA DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

**I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

Cargo	Mantenimiento
Nivel	Operativo

**II. PROPÓSITO O DEFINICIÓN**

En una Hostería de primera categoría, el mantenimiento es indispensable para tener constantemente el inmueble e instalaciones en buenas condiciones de trabajo, pues no debe perderse de vista que parte de la preferencia de los clientes, obedecerá a la comodidad que se les proporcione.

**III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- Realiza el mantenimiento y conservación de jardinería, ornato y áreas públicas, habitaciones, pintura y decoración. Mobiliario y equipo general, equipo eléctrico y mecánico.
- Estar pendiente o disposición del departamento de ama de llaves, alimentos y bebidas y de las áreas externas.
- Informar a su superior acerca de cualquier novedad y observación que tengan los clientes.
- Solicitar materiales con anticipación a su superior.
- Llevar un inventario de los materiales.
- Realizar informes de los daños a reparar o del mantenimiento dado.
- Cumplir las demás normas y responsabilidades establecidas en el Reglamento Interno de la empresa.

**IV. RELACIONES**

Internas: Departamento de ama de llaves, alimentos y bebidas y de las áreas externas.

## “HOSTERÍA EL ARENAL”

### ESQUEMA DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

#### I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Cargo

Guardia de Seguridad

Nivel

Operativo

#### II. PROPÓSITO O DEFINICIÓN

Es el encargado de vigilar, supervisar y rendir un informe diariamente, de todas las anomalías, desperfectos o disturbios ocurridos en cualquier área de la Hostería

#### III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Sugerir medidas para prevención y combate de incendios.
- Revisar el funcionamiento de alarmas.
- Ejecutar medidas para prevenir robos, conjuntamente con agentes y policías auxiliares.
- Informar a su superior acerca de cualquier novedad y observación que se dé durante el día y especialmente en la noche.
- Realizar informes de cualquier anomalía a reparar o del mantenimiento dado.
- Cumplir las demás normas y responsabilidades establecidas en el Reglamento Interno de la empresa.

#### IV. RELACIONES

Internas: con todos los departamentos existentes.

## “HOSTERÍA EL ARENAL”

### ESQUEMA DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

#### I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Cargo

Pescadores

Nivel	Operativo
<b>II. PROPÓSITO O DEFINICIÓN</b>	
Encargados de proveer, cuidar y mantener las diferentes peceras que se encuentran en los alrededores de la Hostería.	
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener en perfecto estado las peceras.</li> <li>• Proveer a la cocina y los clientes de tilapia</li> <li>• Estar siempre a disposición para las inquietudes o sugerencias del propietario, administrador o chef ejecutivo.</li> <li>• Revisar los inventarios de comida para peces</li> <li>• Llevar el control de los materiales ocupados en un día de trabajo</li> <li>• Acatar las órdenes de sus superiores con respeto y responsabilidad</li> <li>• Informar a su superior acerca de cualquier novedad y observación que se de en el área de las peceras.</li> <li>• Solicitar materiales con anticipación a su superior.</li> <li>• Llevar un inventario de los pescados entregados</li> <li>• Cumplir las demás normas y responsabilidades establecidas en el Reglamento Interno de la empresa.</li> </ul>	
<b>IV. RELACIONES</b>	
Internas: Departamento alimentos y bebidas y administrador operacional.	

<b>“HOSTERÍA EL ARENAL”</b>	
<b>ESQUEMA DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>	
Cargo	Producción de queso
Nivel	Operativo
<b>II. PROPÓSITO O DEFINICIÓN</b>	
Encargado de la producción de quesos a la paila.	
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener limpia la zona de trabajo</li> </ul>	

- Realizar la producción bajo las normas de higiene establecidas en la hostería.
- Porcina la cantidad de queso en las libras ya establecidas por el jefe de cocina.
- Llevar los quesos ya terminados al área de refrigeración.
- Llevar un inventario de la cantidad de quesos hechos.
- Solicitar materiales y materia prima con anticipación a su superior.
- Cumplir las demás normas y responsabilidades establecidas en el Reglamento Interno de la empresa.

#### IV. RELACIONES

Internas: Departamento alimentos y bebidas y administrador operacional.

## ANEXO 2

### **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**

#### “HOSTERIA EL ARENAL”

HOSTERÍA EL ARENAL cuya empresa es representada por el Ing. Juan Carlos Delgado tiene como actividad la industria hotelera, para lo cual cuenta con su infraestructura ubicada en el kilómetro 12 ½ vía Cumbaratza, de la ciudad de Zamora; por lo que su Gerente General y representante legal conforme a lo dispuesto en el Art. 64 del Código del Trabajo y con el objeto de garantizar y regular el normal desenvolvimiento de las relaciones laborales y contractuales, dicta el presente REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, que se aplicará en la empresa, el mismo que debidamente aprobado constituye norma obligatoria para el empleador y trabajadores.

Para efectos del presente reglamento interno a HOSTERIA EL ARENAL se usará en adelante para denominar al "EMPLEADOR", o "LA EMPRESA" indistintamente. Así mismo a todas las personas que presten sus servicios lícitos y personales para LA EMPRESA se los podrá llamar simplemente como los "TRABAJADORES".

### **CAPITULO I**

#### **NORMAS PRELIMINARES**

ART. 1.- Para conocimiento de sus empleados HOSTERIA EL ARENAL, mantendrá en continua exhibición, un ejemplar de este Reglamento Interno en los lugares de trabajo. Cualquier trabajador, podrá solicitar un ejemplar, el mismo que le será entregado sin costo alguno. Consecuentemente, su desconocimiento no excusa ni exceptúa a trabajador alguno.

ART. 2.- Todos los administradores, empleados y obreros de la empresa quedan sujetos al estricto cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento Interno; y su desconocimiento no excusa a ninguna de las partes que intervienen en la relación laboral.

## CAPITULO II

### REQUISITOS A LOS QUE DEBEN SUJETARSE LOS TRABAJADORES

ART. 3- HOSTERÍA EL ARENAL tienen completa libertad para reducir y aumentar el personal de trabajadores a su servicio y para señalarle las funciones correspondientes de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

ART. 4.- La HOSTERÍA EL ARENAL aspira a que cada puesto de trabajo sea ocupado por la persona más idónea por sus cualidades técnicas, profesionales y humanas para cuyo fin se establece en el personal la obligación de someterse a las pruebas intelectuales, prácticas o psicotécnicas que se señalen.

ART. 5.- Los aspirantes para ser admitidos como trabajadores de HOSTERIA EL ARENAL, requieren presentar los siguientes documentos:

- a) Copia a color de la cédula de ciudadanía.
- b) Copia de la libreta de servicio militar obligatorio, de ser el caso.
- c) Copia del certificado de votación correspondiente.
- d) Certificado de los últimos empleadores con indicación del nombre, dirección, teléfono.
- e) Carne de afiliación al I.E.S.S, si ha trabajado anteriormente.
- f) Copia de los certificados de trabajos anteriores.
- g) Tres certificados de honorabilidad y buena conducta.
- h) Tres fotos actualizadas tamaño carnet.
- i) Someterse a las entrevistas y pruebas de selección que usualmente realiza la empresa, así como la verificación de datos.

ART. 6.- HOSTERIA EL ARENAL organizará y llevará el “REGISTRO DE TRABAJADORES”, con los datos y documentos proporcionados para el efecto por sus trabajadores, quienes quedan obligados a actualizar los mismos, cuando se produzcan cambios de importancia.

ART. 7.- Todo cambio de domicilio, de estado civil, deberá ser comunicado a HOSTERIA EL ARENAL, en el plazo de 15 días de producido. La falta de esta información se considerará como falta disciplinaria.

ART. 8.- SANCION.- Si el EMPLEADOR descubriere en cualquier tiempo, aún con posterioridad al ingreso del TRABAJADOR, que los datos, documentos, información o requisitos presentados por aquel han sido alterados o son falsos, tendrá derecho a dar por terminado el contrato de trabajo, previo al trámite de Visto Bueno, conforme lo estipula el numeral tercero del artículo 172 del Código de Trabajo.

ART. 9.- Ningún aspirante a ser trabajador del HOSTERÍA EL ARENAL se considerará como tal, mientras no se suscriba el respectivo contrato de trabajo. Todo contrato se celebrará obligatoriamente por escrito, incluidos los que se realicen trabajos ocasionales.

### **CAPITULO III**

#### **DE LOS CONTRATOS DE TRABAJO**

ART. 10.- La persona que sea admitida en la EMPRESA en calidad de trabajador, suscribirá necesariamente un contrato de trabajo de un año a plazo fijo, con un periodo inicial de noventa días de duración, durante el cual las partes libremente podrán darlo por terminado sin indemnización alguna.

ART. 11.- Se exceptúa de lo dispuesto en el artículo anterior, los contratos ocasionales, eventuales y de temporada, de obra cierta y los de aprendizaje, los mismos que serán suscritos en base a las prescripciones del Código del Trabajo.

ART. 12.- De la contratación de menores de edad, la EMPRESA podrá contratar menores de edad que se encuentren comprendidos en la edad de 14-18 años, siempre que se cumplan con las obligaciones que para el caso exige el Código de Trabajo y el Código de la Niñez y Adolescencia.

ART. 13. Las normas del Código del Trabajo y las de éste Reglamento Interno, se considerarán incorporadas a los contratos individuales de trabajo y las que se agregará para el buen funcionamiento.

## **CAPITULO IV**

### **DE LAS JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO**

ART. 14. HOSTERIA EL ARENAL de acuerdo al tipo de actividad turística que desarrolla, requiere establecer horarios y turnos para el personal que labora durante todos los días, incluidos los sábados y domingos, de ocho horas diarias; que podrán ser rotativos en horas y lugares, de acuerdo a las exigencias de los servicios requeridos y de los trabajos que deban ejecutarse en los diferentes días y secciones.

Para ejecutar los trabajos que por su naturaleza no puede suspenderse, HOSTERIA EL ARENAL elaborará cuadro de turnos y horarios, y de ser necesario se compensarán los descansos de fin de semana con otro tiempo igual, conforme lo dispone el Art. 50 del Código del Trabajo.

ART 15. HORA DE INICIACION DE LA JORNADA.- De acuerdo a la disposición del Código de Trabajo y de este Reglamento Interno, LOS TRABAJADORES deben cumplir estrictamente los horarios que le fueren establecidos, quedando obligados además a permanecer en sus puestos de trabajo hasta que llegue su reemplazo.

ART. 16. En cualquier momento se podrá modificar estos horarios y establecer turnos de labor, de acuerdo a las necesidades y requerimientos de HOSTERIA EL ARENAL.

ART. 17. Durante la jornada de trabajo, queda totalmente prohibido para cualquier trabajador, dedicarse a actividades diferentes o realizar trabajos particulares.

ART. 18. Sin la expresa autorización de la Gerencia General, ningún empleado podrá laborar en horas suplementarias o extraordinarias, salvo los casos de fuerza mayor, producidos por un inminente peligro para la vida de los trabajadores o para la integridad de las instalaciones, equipos y bienes de HOSTERIA EL ARENAL.

Para los casos en que se labore en horas suplementarias y extraordinarias, éstas se cancelarán conforme a lo previsto en el Código de Trabajo.

ART. 19. Se anunciará la hora de entrada y salida de los trabajadores, mediante letreros, y la empresa registrará en tarjetas u hojas de control, la asistencia y puntualidad de los trabajadores, quienes se presentarán con la anticipación suficiente para iniciar las labores, ya que los atrasos estarán sujetos a una amonestación verbal o escrita, o a una multa en caso de reincidencia.

ART. 20. Ningún trabajador podrá salir de las instalaciones de la empresa durante las horas de labor sin permiso expreso del superior jerárquico autorizado para darlo. El abandono de trabajo en horas de labor, sin permiso o causa justificada será sancionado conforme lo previsto en el Capítulo VII de éste Reglamento.

ART. 21. Los permisos que se concedan constarán necesariamente por escrito, y serán añorados en los registros de controles respectivos

Por regla general, los permisos únicamente se concederán para atender asuntos de fuerza mayor, enfermedad, calamidad doméstica, requerimiento de autoridad, ejercicio del sufragio; y, en general, en los casos permitidos por la Ley

## CAPITULO V

### OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

#### Y DE HOSTERIA EL ARENAL

ART. 22. Es obligación de todos los trabajadores el cumplimiento de las instrucciones, órdenes y prohibiciones impartidas por el empleador directamente o por medio de sus representantes, mediante circulares o disposiciones verbales, sobre todo cuando ellas se refieren a normas de procedimiento o de producción.

ART. 23. Son **obligaciones generales** de todos los trabajadores:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado, precaución y esmero apropiados, en la forma, horario y condiciones convenidas.
- b) Restituir al empleador los materiales no usados, y conservar en buen estado todos los equipos, máquinas, herramientas y más útiles de trabajo.
- c) Los trabajadores no serán responsables de los daños ocasionados por caso fortuito o fuerza mayor, ni los provenientes de la mala calidad de los materiales o herramientas. Pero en caso de comprobarse que los daños y deterioros en los bienes causados por negligencia, descuido o defectuoso uso de ellos, el trabajador estará obligado a pagar tales danos o efectuar las reparaciones necesarias, incluso en horas fuera del horario normal.
- d) Abstenerse de comunicar a terceros, salvo autorización expresa de la Gerencia General, las informaciones que tengan que ver con la forma de su trabajo, especialmente aquellas que sean de naturaleza reservada, o cuya divulgación pueda causar perjuicio a HOSTERIA EL ARENAL.
- e) Suministrar inmediatamente y ajustándose a la verdad, las informaciones y datos que tengan relación con el trabajo y que se le soliciten.

- f) Guardar completa reserva sobre las operaciones, negocios y procedimientos o de cualquier clase de datos que conozcan sobre la empresa, por razón de sus funciones o sus relaciones con ella.
- g) Someterse a todas las medidas de control que establezca HOSTERIA EL ARENAL, para la puntualidad y asistencia, y aquellas encaminadas a evitar o descubrir maniobras indebidas que puedan efectuar algunos trabajadores en perjuicio de HOSTERIA EL ARENAL.
- h) Observar estrictamente lo establecido o lo que establezca la empresa para solicitar permisos y para la comprobación de enfermedades, ausencias o novedades semejantes.
- i) Asistir con puntualidad y provecho a los cursos especiales de capacitación, entrenamiento y perfeccionamiento, organizados e indicados por la empresa dentro y fuera de su recinto.
- j) Observar buena conducta durante el trabajo, guardar respeto y cortesía a los superiores, y buena camaradería y respeto a los compañeros de HOSTERIA EL ARENAL, ayudándolos en lo que sea necesario, sobre todo apoyando e instruyendo correctamente a los empleados nuevos.
- k) Cumplir estrictamente con las disposiciones de este Reglamento Interno, y todas las órdenes e instrucciones dadas por el Gerente General y más superiores.
- l) Comunicar a la empresa o representantes, en forma oportuna, los peligros para la vida de las personas y los daños materiales que amenacen a las maquinarias, combustibles, mercaderías, materiales y equipos de la empresa.
- m) Realizar el trabajo utilizando la ropa adecuada, uniformes e implementos de seguridad. Los trabajadores serán responsables por las pérdidas o deterioros de estos bienes causados por el mal uso de los mismos o negligencia.
- n) Cualquier refrigerio o alimento, podrán servirse los trabajadores únicamente en el momento señalado y en los sitios permitidos por HOSTERIA EL ARENAL.

o) Las demás obligaciones establecidas por la Ley en este Reglamento y las que dicte la  
HOSTERIA EL ARENAL.

ART. 24. Los empleados están obligados a laborar con el máximo cuidado y observando las normas de seguridad sobre todo con las máquinas, herramientas y materiales, para evitar accidentes personales o de compañeros, o causar daños y desperdicios en los bienes y productos de la empresa.

ART. 25. Los empleados no podrán emplear maquinarias o equipos cuyo uso no conozcan o no tengan pericia. En ningún caso no podrán introducir sus extremidades en equipos ni exponer parte de su cuerpo, mientras estas maquinas se encuentre en funcionamiento.

ART. 26. A los trabajadores que individualmente o por equipo, se les haya entregado equipos, útiles de trabajo, herramientas y materiales, y que se les perdiere o dañare por negligencia comprobada, serán directamente responsables y están obligados a restituir o pagar inmediatamente tales perdidas, a fin de evitar inconvenientes en las actividades de la empresa.

ART. 27. Es obligación de todo empleado, entregar al empleador, al momento de salir en goce de vacaciones o de licencia por varios días, todos los útiles, documentos o implementos a él encomendados, así como la información sobre trabajos que se encuentran realizando, para que se asigne a otro trabajador estas tareas

ART. 28. **Prohibiciones.-** son prohibiciones para todos los trabajadores de HOSTERIA EL ARENAL, las siguientes:

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de los clientes y de sus compañeros de trabajo.
- b) Tomar de la empresa sin autorización del empleador, equipos de oficina, útiles de trabajo, materiales o mercadería, y sacarlos de HOSTERIA EL ARENAL y obsequiarlos a personas ajenas.

- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de sustancias estupefacientes o psicotrópicas.
- d) Confiar a otro trabajador, sin la expresa autorización correspondiente, la ejecución de su propio trabajo, así como instrumentos, elementos y materiales de HOSTERIA EL ARENAL.
- e) Hacer o recibir durante el trabajo llamadas telefónicas de carácter personal, que no sean urgentes o importantes, sobre todo cuando son repetidas. Requerirá siempre autorización para efectuar las llamadas o recibirlas;
- f) Presentar para la admisión en HOSTERIA EL ARENAL o después para cualquier efecto, documentos falsos, incompletos, enmendados o no ceñidos a la verdad.
- g) Hacer cualquier tipo de venta o negocios particulares dentro de la empresa.
- h) Pedir en préstamo o hacer préstamos de dinero a compañeros de trabajo.
- i) Destruir, dañar, retirar de los archivos o dar a conocer a terceros, en cualquier forma documentos de HOSTERIA EL ARENAL, sin autorización expresa de la misma.
- j) Sacar de HOSTERIA EL ARENAL, materiales, equipos, herramientas, implementos, muebles, instrumentos o documentos, sin la autorización expresa y escrita del empleador.
- k) Salir de HOSTERIA EL ARENAL o intentar salir con paquetes, bolsas y objetos semejantes con productos de HOSTERIA EL ARENAL, sin la autorización del empleador teniendo que permitir siempre que sean examinados y observados por la persona señalada para tal efecto.
- l) Hacer rifas, sorteos o colectas dentro de la empresa, en horas de trabajo, entre compañeros o con clientes, salvo con permiso del empleador.
- m) Usar los útiles, documentos, material primas, maquinarias y herramientas de HOSTERIA EL ARENAL, en objetos distintos de las actividades que están destinados, o efectuar con ellos trabajos en su beneficio personal o de terceros.

- n) Suspender sus labores o abandonar el puesto de trabajo, sin permiso ni causa legal o justificada.
- o) Atender o aceptar visitas de familiares o amigos dentro de HOSTERIA EL ARENAL, en horas de labor.
- p) Presentarse al trabajo sin portar el uniforme o ropa de trabajo e implementos de seguridad, en las condiciones requeridas por HOSTERIA EL ARENAL.
- q) Demostrar indisciplina o resistirse al cumplimiento de una orden o trabajo encomendado por el empleador.
- r) Portar armas de cualquier clase, dentro de los lugares de trabajo.
- s) Hacer trabajos particulares o aquellos que no han sido ordenados por el empleador, durante la jornada de labor.
- t) Disminuir la intensidad o bajar el ritmo de producción, y leer revistas, periódicos o libros, durante las horas de trabajo, descuidando de ésta manera sus tareas.
- u) Descuidar el mantenimiento y buen funcionamiento de las máquinas y equipos que estén a su cuidado, y no mantener limpio y aseado su puesto de trabajo.
- v) Tener cualquier relación amorosa entre compañeros dentro del trabajo no será permitido y de comprobarse aquello uno de ellos tendrá que salir del trabajo.
- w) Todas las prohibiciones establecidas en el art. 46 del Código del Trabajo, y las que HOSTERIA EL ARENAL imparta oportunamente.

ART. 29. Son **obligaciones de HOSTERIA EL ARENAL** como empleador, las contenidas en el Art. 42, numerales del 1 al 35; artículo 43 y sus numerales del 1 al 3 del Código del Trabajo, debiendo al efecto el empleador cumplir sus obligaciones económicas para con sus trabajadores, así como las de seguridad, respeto y buen trato, conforme las disposiciones anotadas.

ART. 30. Son **prohibiciones de HOSTERIA EL ARENAL** como empleador, las contenidas en el artículo 44, ordinales a) a la l), del Capítulo IV, del Título I, del Código del Trabajo.

## CAPITULO VI

### DE LAS SANCIONES

ART. 31. El desacato, la desobediencia y la falta de cumplimiento a cualquiera de las disposiciones del Reglamento por parte de los trabajadores, serán sancionados gradualmente con:

- a) Amonestación verbal o escrita;
- b) Multas que no excederán en ningún caso del 10% de la remuneración;
- c) Terminación del contrato de trabajo mediante solicitud de visto bueno.

Su aplicación será realizada por la Gerencia General, tomando en cuenta la reincidencia o la gravedad de la falta.

ART. 32. Todos los incumplimientos o transgresiones a las normas de éste Reglamento, en su primera ocasión, se amonestará en forma verbal o escrita al trabajador; en caso de reincidencia, se impondrá una multa del 10% de la remuneración del infractor.

ART. 33. La reincidencia de una falta sancionada con multa, o la gravedad de la misma, dará derecho a HOSTERIA EL ARENAL a proponer solicitud de visto bueno ante el Inspector del Trabajo.

ART. 34. Las amonestaciones y multas serán comunicadas al trabajador por escrito y en forma oportuna. Las multas serán cobradas de la remuneración que se pague al trabajador, en forma inmediata posterior a la comisión de la falta.

ART. 35. Las faltas de puntualidad y asistencia a los turnos y horarios establecidos, serán sancionadas de la siguiente forma:

- a) Cualquier atraso a los turnos y horarios establecidos, en su primera ocasión, no será considerado como tal, pero si dentro de un período quincenal el trabajador incurre en dos o

más atrasos, éstos serán sancionados con una multa equivalente al 10% de su remuneración diaria.

- b) La reincidencia dará lugar a proponer el visto bueno ante el Ministerio de Relaciones Laborales.

## **CAPITULO VII**

### **DOSPOSICIONES FINALES**

ART. 36. Quedan incorporadas al presente reglamento Interno, las disposiciones del Código del Trabajo, las mismas que prevalecen en todo caso.

ART. 37. La empresa se reserva el derecho de presentar para la aprobación de la Dirección General del Trabajo, las reformas o adiciones que estimare conveniente al presente Reglamento, las mismas que una vez aprobadas, se las dará a conocer a sus trabajadores en la forma prescrita en el Art. 1 del presente Reglamento.

Juan Carlos Delgado

**REPRESENTANTE LEGAL**

### Anexo 3

## REGLAMENTO DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL

### HIGIENE INDUSTRIAL

#### Capítulo I

##### HIGIENE DEL LUGAR DE TRABAJO

Art. 1.- Deberá proveerse en forma suficiente, de agua fresca y potable para consumo de los trabajadores en toda el área de trabajo.

Art. 2.- Los servicios higiénicos en los centros de trabajo se instalarán independientemente, considerando el sexo de los trabajadores, de acuerdo con la siguiente tabla:

# trabajadores	Excusados	Urinarios	Lavamanos	Duchas
1-15	1	1	1	1
16-30	2	1	2	2
<b>31-50</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
51-75	2	2	3	3
76-100	4	2	5	5

Art. 3.- La basura y desperdicios deberán ser eliminados frecuentemente si así fuere necesario, o después de las horas de labor, utilizando en todo caso procedimientos que impidan su dispersión en el ambiente de trabajo.

Art. 4.- Las viviendas para trabajadores en los campamentos, deberán cumplir las siguientes especificaciones:

a) Estar provistas de dormitorios, comedores y servicios higiénicos separados.

b) Hallarse protegidos contra roedores, insectos, etc., en sus aberturas hacia el exterior, usando malla metálica.

c) Los pisos deberán ser construidos de cemento o madera para facilitar su limpieza; y,

d) Letrinas ubicadas a tal distancia y en tal forma que eviten la contaminación de las fuentes de agua.

## **Capítulo II**

### DE LA ILUMINACIÓN

Art. 5.- Todo lugar de trabajo deberá estar dotado de suficiente iluminación natural o artificial, para que el trabajador pueda efectuar sus labores con seguridad y sin daño para sus ojos.

Art. 6.- Las paredes de los sitios de trabajo deberán pintarse con colores claros, que contribuyan a reflejar la luz natural o artificial, con el objeto de mejorar el sistema de iluminación, evitando al mismo tiempo los deslumbramientos.

Art. 7.- La iluminación de emergencia: La iluminación de emergencia deberá permitir la adopción de las medidas necesarias de seguridad y facilitar la evacuación del personal en los casos de accidentes graves, incendios, explosiones y situaciones similares. Se instalarán luces de este sistema de seguridad de modo de asegurar la orientación del personal hacia la salida. Además mediante franjas reflectantes de pintura fosforescente, se localizarán huecos, escaleras, pasos y salidas y demarcarán las zonas de tránsito. El sistema de emergencia se pondrá en servicio en el momento de faltar energía en la red eléctrica.

## **Capítulo III**

### DE LOS RUIDOS Y VIBRACIONES

Art. 8.- Todo empresario tiene la obligación de utilizar los medios adecuados para evitar o disminuir en los centros de trabajo, los ruidos y vibraciones que puedan ocasionar trastornos mentales o físicos a los trabajadores.

Art. 9.- El nivel sonoro máximo en las oficinas y lugares de trabajo donde predomina la labor intelectual, el nivel sonoro no podrá ser mayor de 70 decibeles. Para el caso indicado, en que se exceda de estos niveles, deberán proveerse y utilizarse los elementos de protección adecuados.

Art. 10.- En todo taller, oficina o lugar de trabajo, se adoptarán las siguientes medidas:

- a) En el local de trabajo.- Aislamiento de las áreas ruidosas, protegiendo paredes y suelos con materiales no conductores del sonido; instalando las maquinarias sobre plataformas aisladas y mecanismos de disminución de la vibración, o confinando las máquinas en un solo taller de operaciones cuya área protegida evite la exposición a este riesgo del menor número de trabajadores.
- b) En el trabajador.- Protección directa del oído por medio de tapones de goma y otro material adecuado, o el uso de protectores auriculares de orejeras, reglamentando intervalos de descanso del trabajador o cambios periódicos de la labor cuando exista excesiva peligrosidad.

## **Capítulo IV**

### **DE LA TEMPERATURA, HUMEDAD RELATIVA Y VENTILACIÓN**

Art. 11.- En los lugares de trabajo, las condiciones de humedad y temperatura, deberán asegurar un ambiente cómodo y saludable para los trabajadores.

Art. 12- Cuando el calor ambiental sea excesivo, por efecto de hornos de alta temperatura o cuerpos incandescentes, deberán emplearse dispositivos adecuados para el aislamiento del calor, a fin de evitar radiaciones dañinas para los individuos o áreas de labor.

Art. 13.- La determinación de las condiciones de comodidad ambiental en lo referente a la temperatura óptima, se efectuará tomando en cuenta la combinación de los factores de temperatura, humedad relativa y velocidad del aire.

Art. 14.- En los locales cerrados de trabajo se deberá mantener una temperatura que no exceda de los 28 grados centígrados, caso contrario deberán utilizarse sistemas de ventilación natural o mecánica.

Art.15.- Cuando por medios naturales, no sea posible obtener una ventilación satisfactoria del ambiente laboral en calidad y cantidad, deberá implantarse la ventilación mecánica general, de manera que los tóxicos no sobrepasen los niveles de concentración máximas permisibles.

*Los Servicios de Higiene Industrial del IESS controlarán y aprobarán las instalaciones de extracción, ventilación, etc., comprobándose su efectivo funcionamiento y eficiencia, sin perjuicio de las reglamentaciones dictadas por el Ministerio de Salud.*

Art. 16.- En los lugares de labor donde el proceso industrial produzca excesivo calor y consecuentemente intensa sudoración en los trabajadores, el patrono suministrará suficientes líquidos, así como tabletas de sal siguiendo las indicaciones médicas.

## **Capítulo V**

### **DE LOS RIESGOS BIOLÓGICOS EN GENERAL**

Art. 17.- Todo trabajador, expuesto a virus, hongos, bacterias, insectos, ofidios, micro-organismos, etc., nocivos para la salud, deberá ser protegido en la forma indicada por la ciencia médica y la técnica en general.

Art. 18.- En el área de trabajo en donde existan o se manipulen sustancias orgánicas animales o vegetales, susceptibles de producir microorganismos nocivos, deberán ser mantenidos en condiciones de higiene.

Art. 19.- En todo caso se evitará la acumulación de materias orgánicas en estado de putrefacción.

Art. 20.- Todas las áreas de la Hostería deberán mantenerse libres de insectos y roedores.

## **Capítulo VI**

### **DE LAS SUSTANCIAS TÓXICAS**

Art. 21.- En los puestos de trabajo en los que se manipulen plaguicidas, se deberán adoptar las siguientes medidas:

- A) Se prohíbe guardar alimentos.
- B) No se permitirá comer, beber o fumar en las áreas destinados para este efecto.
- C) El trabajador al concluir sus labores deberá asearse con jabón, todas las partes del cuerpo que hayan permanecido en directo contacto con las sustancias tóxicas.
- D) Se usará ropa de trabajo apropiada, la que deberá cambiarse a la finalización de las labores. Esta ropa será guardada en canceles separados y sometida a frecuentes procedimientos de lavado.
- E) El trabajador está obligado a usar los equipos de protección personal suministrados por la empresa.
- F) Todo trabajador dedicado a este tipo de labores deberá recibir entrenamiento previo para evitar los peligros y conocer las precauciones que deben emplearse.

Art. 22.- El almacenamiento de todo producto tóxico, en los lugares donde vayan a ser utilizados, deberá hacerse en un lugar seguro y aislado, identificando con rótulos fácilmente legibles el peligro que entrañan dichos productos.

Art. 23.- Los envases y materiales desechables utilizados para estos productos deberán ser incinerados o enterrados en lugares especiales a una profundidad que evite cualquier peligro.

## **DE LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

### **Capítulo I**

#### **DE LA PROTECCIÓN DE MAQUINARIAS Y EQUIPOS**

Art. 24.- Toda maquinaria, equipo o instalación que debido a su movimiento ofrezca riesgos de accidentes a los trabajadores, deberá estar debidamente resguardada.

Art. 25.- Las defensas y resguardos de las maquinarias y equipos deberán ser diseñados, contruidos y utilizados de tal manera que proporcionen una protección efectiva, sin que a su vez constituyan un nuevo riesgo; previniendo el contacto con las zonas de mayor peligro.

Art. 26.- Si también existiere riesgo de accidente en los puntos de operación se los protegerá debidamente.

Art. 27.- Toda maquinaria peligrosa deberá ser operada únicamente por personal capacitado y entrenado para su manejo.

Art. 28.- Las máquinas deberán tener en su alrededor un espacio libre para la circulación, no menor de 50 cms. medido desde la guarda más externa. Si existieren máquinas contiguas, el espacio funcional entre ellas, no podrá ser menor de un metro entre las partes más sobresalientes de estas máquinas.

Art. 29.- Las transmisiones por correas, cuerdas, cadenas, etc., situadas a una altura menor de 3 metros sobre el suelo, o plataforma de trabajo que ofrezca peligro de accidentes, serán resguardadas adecuadamente, no debiendo ser adulteradas o retiradas por los trabajadores, salvo que así lo exija el mantenimiento de máquinas o equipos.

### **Capítulo II**

## DE LAS MÁQUINAS, HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y DEL RIESGO DEL ESFUERZO HUMANO

Art. 30.- Se prohíbe el trabajo de reparación o lubricación de máquinas o equipos en movimiento, excepto cuando su construcción y diseño lo permitan sin riesgo alguno.

Art. 31.- Toda maquinaria o equipo deberá estar provista de dispositivos seguros de arranque o de paradas accesibles al operador, para que éste pueda usarlos rápidamente en caso de peligro.

Art. 32.- Los patronos están obligados a entrenar al personal en el manejo seguro de máquinas, herramientas e instalaciones. Todos los trabajadores deben ser entrenados en los sistemas de protección individual y colectiva, incluyendo la conducta que deben observar en caso de desastre.

Art. 33.- Los patronos proporcionarán a sus trabajadores herramientas adecuadas y en condiciones seguras de utilización, las mismas que se inspeccionarán periódicamente dentro de su vigente programa de mantenimiento preventivo.

Art. 34.- Toda herramienta y equipo electro mecánico portátil o estacionario, tendrá sus correspondientes conexiones, tanto de neutro como de masa a tierra, sin eliminar o retirar los dispositivos diseñados para tal fin.

Art. 35.- El transporte o manejo de materiales en lo posible deberá ser mecanizado, utilizando para el efecto elementos como carretillas, vagones, transportadores de banda, grúas y similares.

Cuando no fuere factible la mecanización se instruirá al personal sobre los métodos seguros de levantamiento de peso, dentro de los límites fijados en la siguiente escala establecida en Convenio No. 127 con la O.I.T.:

- a) Varones mayores de edad, 130 libras
  
- b) Varones de 16 a 18 años, 50 libras

- c) Varones hasta 16 años, 35 libras
- d) Mujeres de 18 a 21 años, 25 libras
- e) Mujeres hasta 18 años, 20 libras

Art. 36.- El personal ocupado en reparaciones de equipos e instalaciones eléctricas deberá recibir entrenamiento constante por parte de los patronos, sobre métodos de primeros auxilios, entre ellos respiración artificial.

Art. 37.- Todos los implementos de seguridad utilizados en actividades de tipo eléctrico, serán contruidos de acuerdo a normas técnicas de seguridad y mantenidos en perfectas condiciones, para lo cual deberán someterse a pruebas e inspecciones periódicas.

### **Capítulo III**

#### **DEL TRANSPORTE DE LOS TRABAJADORES**

Art. 38.- Para el transporte de los trabajadores por cuenta de la empresa, deberán emplearse vehículos mantenidos en perfectas condiciones de funcionamiento y adecuados o acondicionados para garantizar al máximo de seguridad en la transportación.

Art. 39.- Queda prohibido utilizar en el transporte del personal, volquetes, tractores o vehículos de carga.

Art. 40.- En el tránsito vehicular dentro del perímetro de la propia empresa, el patrono deberá establecer, de acuerdo a los riesgos y tipo de vehículos existentes, las medidas de seguridad más convenientes, tales como señalamiento adecuado de la velocidad máxima, demarcación de las áreas de tránsito, regulación del sentido de desplazamiento, etc.

### **Capítulo IV**

#### **DE LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE INCENDIOS**

Art. 41.- En todas las áreas de trabajo se tomarán las medidas tendientes a evitar incendios y explosiones, controlando los almacenajes de líquidos inflamables, materiales de auto ignición, transportes y manejo de sustancias inflamables y explosivos, evacuación de desperdicios y basuras, instalaciones eléctricas seguras, etc.

Art. 42.- La Hosterías, deberá cumplir con las siguientes normas sobre salidas de emergencia.

- a) En los lugares cerrados, debe contar por lo menos con dos puertas para ser abiertas hacia afuera, en dirección adonde se muevan las personas.
- b) Las puertas deberán tener dimensiones que permitan una rápida evacuación de los trabajadores.
- c) Las escaleras y salidas deben ser de fácil acceso de tal manera que la ruta de escape no tenga interferencias; y,
- d) Se colocarán señales o letreros en sitios visibles para la debida información de los trabajadores.

Art. 43.- Deberá mantener los equipos de extinción de incendios más adecuados para el tipo de riesgos que puedan producirse, ciñéndose a las normas legales y reglamentarias pertinentes.

Art. 44.- Los equipos o aparatos de extinción de incendios estarán debidamente ubicados, con fácil acceso e identificación y en condiciones de funcionamiento inmediato.

Art. 45.- El patrono está obligado a instruir a sus trabajadores en los sistemas de prevención y manejo de los equipos de extinción de incendios.

Art. 46.- Los equipos de extinción de incendios deberán tener un mantenimiento periódico y someterlos a comprobaciones frecuentes de funcionamiento, por lo menos cada seis meses, de lo cual se dejará constancia en una etiqueta especial colocada en los mismos equipos.

## Capítulo V

### DE LA ROPA DE TRABAJO Y DEL EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL

Art. 47.- En cumplimiento a lo dispuesto por el Código del Trabajo, los patronos suministrarán gratuitamente a sus trabajadores por lo menos cada año ropa de trabajo adecuada para su labor.

Art. 48.- Cuando no fuere posible eliminar completamente el riesgo por otro método de la Seguridad e Higiene Industrial, los patronos deberán suministrar gratuitamente a sus trabajadores y de acuerdo al tipo de riesgo existente los siguientes equipos de protección personal:

- a) Cascos, donde exista riesgos de caída de materiales o golpes en la cabeza.
- b) Anteojos y caretas de seguridad en lugares en donde se produzca proyección de partículas sólidas o líquidas y en soldadura para evitar radiaciones.
- c) Máscaras de protección para las vías respiratorias en procesos o lugares donde se produzcan partículas de polvo o gases tóxicos.
- d) Protectores auriculares en sitios o máquinas productoras de excesivo ruido sobre los 85 decibeles.
- e) Delantales de asbesto y cuero en procesos industriales o actividades de excesivo calor o riesgo de quemaduras o lastimaduras.
- f) Guantes de protección del material apropiado, si existe riesgo de daños en las manos.
- g) Cinturones y cuerdas de seguridad en actividades con riesgo de precipitación de altura.
- h) Calzado de seguridad en donde exista riesgos de caídas de materiales o golpes en los pies.
- i) Demás equipos que fueren necesarios para una protección eficaz y un trabajo libre de riesgos.

Estos equipos deberán mantenerse en perfectas condiciones de uso y ser renovados en caso de deterioro.

Art. 49.- La construcción, calidad y resistencia del equipo de protección personal deberá sujetarse a las especificaciones que impartiere el Instituto Ecuatoriano de Normalización.

Art. 50.- Los equipos de protección personal deberán ser usados obligatoriamente por los trabajadores, para lo cual serán adiestrados en su correcto empleo, cuidado y limitaciones.

Título Tercero

## **DE LAS OBLIGACIONES, PROHIBICIONES, RECLAMOS Y SANCIONES**

### **Capítulo I**

#### **DE LAS OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES**

Art. 51.- Todo empleado sujeto al régimen del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, está obligado a cumplir y hacer cumplir las disposiciones del presente Reglamento, a las normas de prevención específicas que se dictaren para cada rama de actividad, y a las recomendaciones de la División de Riesgos del Trabajo.

Art. 52.- Se deberá conformar un Comité de Seguridad e Higiene Industrial.

Art. 53.- La empresa deberá entregar al trabajador, luego de la contratación respectiva, un ejemplar del Reglamento Interno de Seguridad e Higiene Industrial, para que sea debidamente estudiado por él.

### **Capítulo II**

#### **DE LAS OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES**

Art. 54.- Todo trabajador deberá usar el equipo de protección personal que le sea entregado, el mismo que seguirá siendo de propiedad de la empresa y que no podrá ser vendido, canjeado o sacado fuera del recinto laboral por el trabajador, salvo que el trabajo así lo requiera y con autorización del empleador. Cuando hubiere reposición de los equipos, así como el cese de las labores, el trabajador estará obligado a devolver al patrono los equipos que le hayan sido entregados.

Art. 54.- Es obligación de los trabajadores cumplir las medidas de prevención de riesgos determinadas por sus jefes inmediatos, quienes deben dar aviso oportuno en caso de transgresión u omisión al empleador o su representante, a fin de que adopte las medidas pertinentes con sujeción a la Ley y Reglamentos.

Art. 55.- Todo trabajador está obligado a dar oportuno aviso a su jefe inmediato de toda condición o acción insegura que observe en las instalaciones, máquinas, herramientas, ambiente o en el personal que labore.

Art. 56.- Si un trabajador padece de enfermedad que afecte su capacidad y seguridad para el trabajo, deberá inmediatamente hacer conocer su estado al superior correspondiente, para que se adopten las medidas que fueren del caso.

Art. 57.- Los trabajadores están obligados a colaborar en la investigación de los accidentes que hayan presenciado o de los que tengan conocimiento, prestando su declaración sobre los hechos que se les interrogue, a petición del IESS, de la propia empresa o de la autoridad correspondiente, si fuere del caso.

Art. 58.- Cuando un trabajador como consecuencia del trabajo sufra lesiones o pueda contraer enfermedad profesional dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, según dictamen de los Médicos Asesores de Valuación de las Incapacidades, el patrono deberá ubicarlo en otras

secciones de la empresa, a fin de utilizar la capacidad restante del trabajador accidentado o evitar una enfermedad profesional irreversible previo consentimiento del trabajador.

Art. 59.- Los trabajadores están obligados a someterse a los exámenes y controles médicos, proporcionando los datos requeridos para su ficha de salud y a cumplir las prescripciones y tratamientos indicados por los facultativos.

### **Capítulo III**

#### **PROHIBICIONES**

Art. 60.- Queda totalmente prohibido a los empleadores:

- a) Obligar a sus trabajadores a laborar en ambientes insalubres por efecto de polvo, gases o sustancias tóxicas; salvo que previamente se adopten las medidas preventivas necesarias para la defensa de la salud.
- b) Permitir a los trabajadores que realicen sus actividades en estado de embriaguez o bajo la acción de cualquier tóxico.
- c) Facultar al trabajador el desempeño de sus labores sin el uso de la ropa y equipos de protección personal.
- d) Permitir el trabajo en máquinas, equipos, herramientas o locales que no cuenten con las defensas o guardas de protección u otras seguridades que garanticen la integridad física de los trabajadores.
- e) Transportar a los trabajadores en vehículos inadecuados para este efecto.
- f) Dejar de cumplir las disposiciones que sobre prevención de riesgos emanen de la Ley, Reglamentos y las disposiciones de la División de Riesgos del Trabajo del IESS; y,

- g) Dejar de acatar las indicaciones contenidas en los certificados médicos emitidos por la Comisión de Valuación de las Incapacidades del IESS sobre cambio temporal o definitivo de los trabajadores, en las actividades o tareas que puedan agravarse sus lesiones o enfermedades adquiridas dentro de la propia empresa.

Art. 61.- Está prohibido a los trabajadores de las Empresas:

- a) Efectuar trabajos sin el debido entrenamiento previo para la labor que van a realizar.
- b) Ingresar al trabajo en estado de embriaguez o habiendo ingerido cualquier tóxico.
- c) Fumar o prender fuego en sitios peligrosos, para no causar incendios, explosiones o daños en las instalaciones de las empresas.
- d) Distraer la atención en sus labores, con juegos, riñas, discusiones, para evitar accidentes.
- e) Alterar, cambiar, reparar o accionar máquinas, instalaciones, sistemas eléctricos, etc., sin conocimientos técnicos o sin previa autorización superior.
- f) Modificar o dejar inoperantes mecanismos de protección en maquinarias o instalaciones.
- g) Dejar de observar las reglamentaciones colocadas para la promoción de las medidas de prevención de riesgos.

## **Capítulo IV**

### **SANCIONES Y MULTAS PARA EL EMPRESARIO**

Art. 62.- Los empleadores que no cumplieren las disposiciones contenidas en este Reglamento y con las recomendaciones y normas que se dieran por parte del IESS, luego de la inspección de sus respectivos funcionarios a los lugares de trabajo y una vez vencido el plazo constante en la respectiva notificación, serán sancionados con las penas contempladas en las disposiciones legales de la Institución sin perjuicio de lo establecido en los Códigos del Trabajo o de Salud.

Art. 63.- La renuencia del patrono a cumplir con las medidas de prevención de riesgos dispuesta en la Ley, Reglamentos y Normas del IESS será sancionada además con la respectiva Responsabilidad Patronal del accidente o enfermedad profesional, una vez comprobada la inobservancia de las medidas preventivas ordenadas, según lo dispone el Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo. La notificación se hará por parte de la División de Riesgos del Trabajo, personalmente, por boleta o por correo certificado, la misma que contendrá la relación de los hechos o circunstancias de comisión u omisión que hubiere originado la imposición de la sanción.

Art. 64.- De igual manera la inobservancia del criterio médico sobre cambio temporal o definitivo de la ocupación del trabajo para evitar el agravamiento de sus lesiones será sancionada con multa hasta por el valor de subsidios, pensiones y más valores pagados por el IESS y calculados desde que el asegurado sufrió el accidente o enfermedad incapacitante, de conformidad con el Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo.

## **Capítulo V**

### **SANCIONES Y MULTAS PARA EL TRABAJADOR**

Art. 65.- La inobservancia de las medidas de prevención de riesgos determinados en los Reglamentos de Seguridad e Higiene Industrial, constituye una causa legal para la terminación del contrato con el trabajador, de acuerdo con lo dispuesto por el inciso segundo del Art. 405 (416) del Código del Trabajo.

Art. 66.- No se considerarán riesgos del trabajo con derecho a las indemnizaciones y de acuerdo con lo que para el efecto contempla la legislación del IESS, los que ocurrieren por hallarse el trabajador en estado de embriaguez, o bajo la acción de cualquier tóxico; o cuando intencionalmente por sí o valiéndose de otras personas se ocasionare la incapacidad, o si el siniestro fuera el resultado de un delito por el que se hubiere sindicado al propio trabajador.

Art. 67.- La incapacidad originada por "culpa grave" del propio trabajador, no será considerada como riesgo del trabajo para el otorgamiento de las prestaciones correspondientes por parte de la Institución, en concordancia con lo dispuesto en el inciso primero, del Art. 351 (360) del Código del Trabajo.

Art. 68.- Cuando un trabajador se negare a colaborar con los funcionarios del IESS en el trámite o investigación de los riesgos laborales, o no cumpliera con las medidas preventivas aconsejadas por la Institución, ésta comunicará el particular a la autoridad del trabajo respectiva, para que aplique las sanciones establecidas por el Código de la materia.

## **Capítulo VI**

### **SOLICITUDES DE RECLAMO**

Art. 69.- Los empleadores a quienes se les notifique por una Responsabilidad Patronal por falta de prevención de riesgos del trabajo podrán ejercitar su defensa dentro del término de diez días de recibida dicha notificación, ante la División de Riesgos del Trabajo de la Matriz o Regional del IESS, según sea el caso.

Art. 70.- En caso de que la División de Riesgos del Trabajo y sus Técnicos Asesores emitan informe desfavorable al empleador, éste podrá presentar por escrito su oposición ante dicha autoridad en el término de ocho días contados a partir de la fecha de la notificación, oposición que de inmediato pasará a conocimiento y resolución de la Comisión de Prestaciones. De no hallarse conforme con lo resuelto por esta Comisión podrá interponer su recurso ante la Comisión de Apelaciones de la Institución, dentro de los treinta días contados desde la fecha de la notificación.

Art. 71.- De igual manera si el trabajador se hallare inconforme con el Acuerdo de la Comisión de Prestaciones de calificación del accidente o enfermedad profesional, con el que deberá notificársele obligatoriamente, podrá interponer el recurso ante la Comisión de Apelaciones.

## DE LAS ORGANIZACIONES DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

### Capítulo I

#### DE LOS COMITÉS DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL

Art. 72.- En toda empresa en que laboren más de 20 trabajadores, deberá organizarse el Comité de Seguridad e Higiene Industrial, integrado por tres representantes del empleador, para velar por el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias de prevención de riesgos del trabajo. Por cada miembro deberá designarse otro en calidad de suplente.

Art. 73.- Los miembros del Comité deberán ser personas vinculadas con las actividades técnicas de la empresa y deberán reunir los siguientes requisitos:

- a) Ser mayores de 18 años de edad
- b) Saber leer y escribir, y
- c) Tener conocimientos básicos de prevención de riesgos o seguridad industrial. Se preferirá a quien acreditare haber asistido a cursos de especialización en estas.

Art. 74.- La empresa y los trabajadores deberán colaborar obligatoriamente con el Comité de Seguridad e Higiene Industrial para el cumplimiento de sus finalidades específicas.

Art. 75.- El Comité deberá sesionar, por lo menos mensualmente o extraordinariamente cuando ocurriere algún accidente de trabajo considerado como grave. Estas sesiones deberán efectuarse durante las horas de labor, sin que tengan opción sus miembros a ninguna retribución adicional.

Art. 76.- Los miembros del Comité durarán en sus funciones un año, pudiendo ser reelegidos.

Art. 77.- Son funciones del Comité de Seguridad e Higiene Industrial:

- a) Instruir a los trabajadores para la correcta utilización de los elementos de protección;

- b) Vigilar el cumplimiento, tanto por la empresa cuanto por los trabajadores, de las leyes, reglamentos y medidas de prevención de riesgos;
- c) Investigar las causas de los accidentes y enfermedades profesionales que se produzcan en la empresa y obligar a la adopción de las medidas correctivas que fueren necesarias;
- d) Denunciar a la División de Riesgos del IESS todo accidente o enfermedad que pueda ocasionar incapacidad para el trabajo, o la muerte de la víctima, en caso de que la empresa no lo hubiere reportado inmediatamente;
- e) Estudiar y proponer la adopción de medidas de higiene y seguridad, tendientes a prevenir los riesgos; y,
- f) Cumplir con la debida eficiencia las demás obligaciones que le sean inherentes y cuando fuere del caso buscar asesoramiento técnico.

## **DE LAS OBLIGACIONES DE LA DIVISIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO**

### **Capítulo I**

Art. 78.- La División de Riesgos del Trabajo del IESS, por medio de su Departamento de Seguridad e Higiene Industrial, prestará asesoría técnica a las empresas para la mejor aplicación de las obligaciones que les impone este Reglamento.

Art. 79.- Igualmente, a través de su Sección de Medicina del Trabajo llevará la ficha médica ocupacional de los trabajadores y prestará asimismo asesoría técnica en los campos de la Higiene y Salubridad Industrial.

Art. 80.- Cuando realizare inspecciones de seguridad en las empresas fijará plazos para el cumplimiento de las medidas correctivas en materia previsional, estableciendo las sanciones

correspondientes en caso de omisión. La División presentará anualmente a la Dirección General el calendario de inspecciones a las empresas para el control de las medidas de seguridad industrial e higiene del trabajo.

Art. 81.- Llevará las estadísticas en escala nacional de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales en orden a la prevención de los riesgos ocupacionales.

Art. 82.- Mantendrá en actividad un programa de educación para la prevención de riesgos profesionales, que comprenderá cursos de formación y adiestramiento de técnicos en seguridad y de divulgación general de normas sobre Seguridad e Higiene Industrial. Además, la División colaborará con instituciones docentes y administrativas en el campo de la Seguridad Industrial.

Art. 83.- El IESS, por intermedio de la División de Riesgos del Trabajo, mantendrá relaciones con organismos nacionales e internacionales especializados en materia de prevención de riesgos.

La División investigará las causas y circunstancias en que se produjeron los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales sufridas por los trabajadores afiliados al IESS, para determinar las medidas de prevención adoptadas por empleadores o trabajadores y las que hubieren de adoptarse para evitar su repetición.

## **Capítulo II**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

PRIMERA.- Es obligación de la División de Riesgos del Trabajo del IESS, vigilar y hacer cumplir las disposiciones contenidas en el presente Reglamento. Igualmente deberá aprobar y aplicar con carácter obligatorio para las empresas y trabajadores los Reglamentos de Trabajo para cada una de las ramas de actividad.

Asimismo pondrá en vigencia las tablas de límites máximos permitidos en concentraciones tóxicas ambientales, de acuerdo con la resolución técnica del Departamento de Seguridad e Higiene Industrial.

SEGUNDA.- La División de Riesgos del Trabajo está autorizada para utilizar los servicios, instalaciones y laboratorios que posea la Dirección Médico Social del IESS, para el Departamento de Medicina del Trabajo, en cumplimiento de las obligaciones que le impone este Reglamento. De la misma manera podrá utilizar los servicios de otras Secciones Técnicas del IESS, para la práctica de las obligaciones que le competen al Departamento de Seguridad e Higiene Industrial.

TERCERA.- El presente Reglamento no modifica ni altera lo dispuesto en la Resolución No. 134 expedida por el Consejo Superior el 15 de julio de 1974, que sustituye al Art. 26 del Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo.

En acatamiento a dicha reforma las obligaciones que le competían al ex-Departamento Médico y sus Servicios de Rehabilitación y Medicina Preventiva, en materia de seguridad e higiene del trabajo, estarán a cargo de la División de Riesgos del Trabajo.

Zamora, Julio 2011.

## Anexo 4

### EMPRESAS PARTICIPANTES

#### Sambito



Sambito-Soluciones Ambientales Totales, es una compañía promotora de eco-proyectos especializados en desarrollar y proporcionar soluciones innovadoras a problemas ambientales, poniendo a disposición a sectores públicos y privados una serie de servicios de calidad, para que los negocios sean rentables y sostenidos en el tiempo, facilitando así el equilibrio armónico, entre lo social, económico y ambiental.

#### Asturiana OPC



ASTURIANA  
*by Gloria's Travel Company*

Asturiana OPC del grupo Gloria's Travel Company, es una operadora profesional de congresos y turismo receptivo diferente, una empresa con visión global del turismo moderno, que se preocupa por estar a la vanguardia de las tendencias actuales de la industria y en especial de atender las problemáticas ambientales que sofocan nuestro entorno mundial. Es así, que han creado una gama de programas de turismo y congresos que rescata Ecuador para venderlo como un país maravilloso, diverso y diferente; visto desde una óptica generadora de desarrollo sustentable. Son capaces de enfrentar el reto de conceptos de capacitación a la medida, según las necesidades de capacitación de cada empresa, sus alcances e iniciativa de cambios según las áreas a fortalecer y a desarrollar. Esta empresa refleja su constante preocupación por el desarrollo integral de las personas a capacitarse, la coordinación con el sector empresarial, su permanente innovación y actualización de su oferta formativa, además de la gestión eficiente y transparente de su equipo de trabajo.

## Viajes GTC, Samari Spa, Hotel Marnier, Asturiana, 7 Pingas, Torremar y Supermaxi

Estos actores de la industria turística son parte de nuestras alianzas estratégicas:



- Viajes GTC: Agencia de viajes online perteneciente al grupo de viajes Gloria's Travel Company, online establecida en la Provincia de León-España; la cual ofrece destinos exóticos y tiene una gran acogida en el mercado europeo y americano.



- Samari: Es un Spa & Resort ubicado en la ciudad de Baños Provincia de Chimborazo que cuenta con espléndidas habitaciones de lujo, en la cual se puede disfrutar de una gastronomía especial, además de realizar reuniones y eventos inolvidables, con paisajes encantadores y aventuras únicas.



- Hotel Marnier: Está situado en la ciudad de Salinas Provincia de Santa Elena, reflejados con la identidad: “Un estupendo hotel, en una estupenda playa”. Lo recibe para hacer de la estadía de los huéspedes, como si estuvieran en casa por el entorno familiar de descanso y relax.

- Molienda 7 Pingas: Está situado en la vía Cumbaratza Provincia de Zamora, al frente de la



Hostería el Arenal. Su actividad principal consiste en la venta del licor 7 pingas que consiste en la fermentación del alcohol con los el órgano reproductor del toro, siendo este conocido su por valor energético y su poder afrodisiaco.

- Torremar: Unidad Educativa Bilingüe ubicada en la ciudad de Guayaquil Provincia del Guayas, proporcionan una educación integral y personal,



como proceso que permite desarrollar íntegramente a cada ser humano, al igual que su dignidad como persona.



- Supermaxi: Es la cadena de supermercados más grande del país con 55 años de experiencia. Cuenta con 28 locales a nivel nacional en los que ofrecen más de 16.000 items, el cual además tiene local en Loja, quienes serán nuestro punto mayor de abastecimiento. Ofrecen productos y servicios de óptima calidad, brindando la mejor atención al cliente y precios justos.

Anexo 5

**FOTOGRAFÍAS -Antes de la Asesoría**

**5.1 Área del bar/recepción**

**5.1.1 Entrada al bar ( 13 agosto 2010)**



**5.1.2 Counter/bar (13 agosto 2010)**

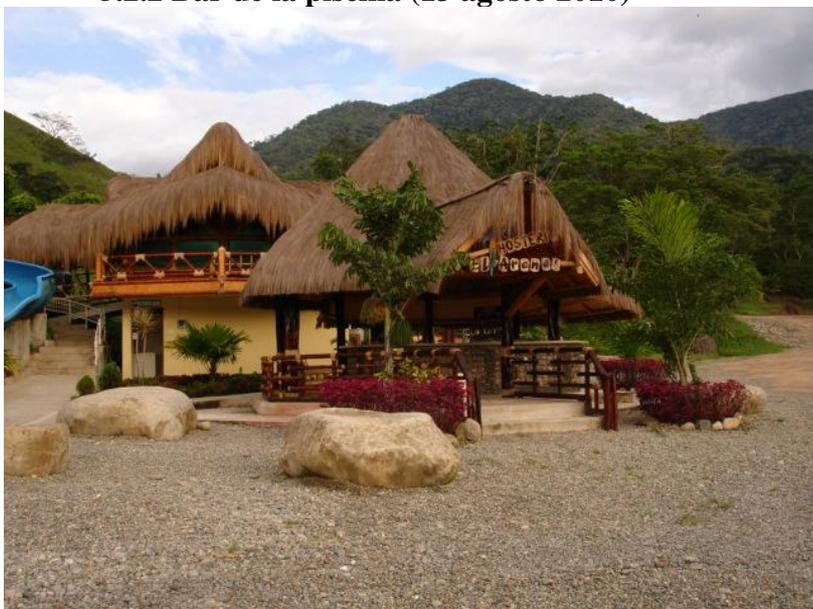


## 5.2 Área de piscina/tobogán

### 5.2.1 Tobogán (13 agosto 2010)



### 5.2.2 Bar de la piscina (13 agosto 2010)



### 5.3 Área habitaciones

#### 5.3.1 Habitación triple (13 de agosto 2010)



#### 5.3.2 Bloques de habitaciones (13 de agosto 2010)



## 5.4 Área de Restaurante

### 5.4.1 Salón 2



### 5.4.2 Salón 1



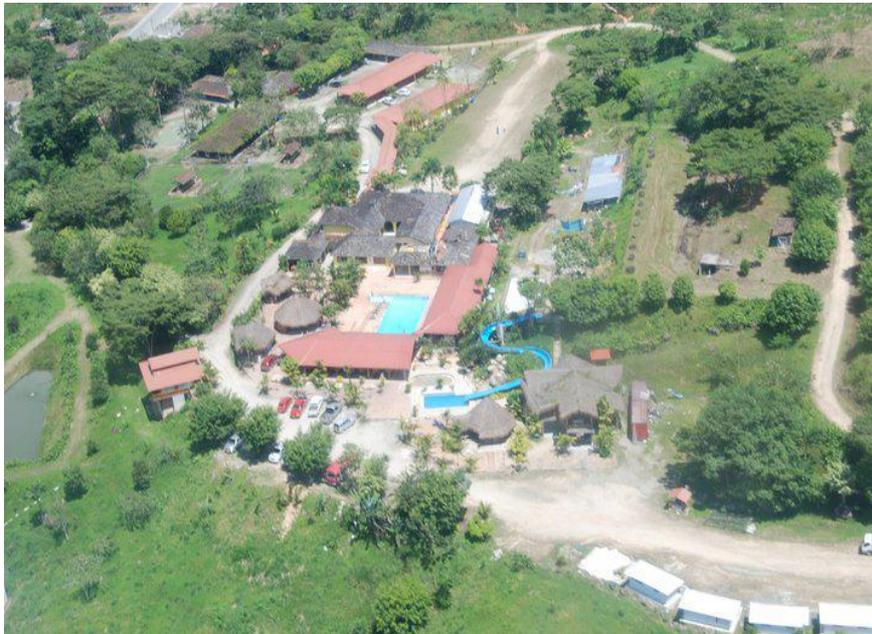
## **FOTOGRAFÍAS -Después de la Asesoría**

### **5.5 Área general**

#### **5.5.1 Vista panorámica de la hostería y lagunas (22 de noviembre 2011)**



#### **5.5.2 Vista panorámica de la hostería (22 de noviembre 2011)**



## 5.6 Área bar/recepción

### 5.6.1 Contorno del bar (17 de Julio 2011)



### 5.6.2. Recepcionista (17 de Julio 2011)



## 5.7 Área tobogán/ piscina

### 5.7.1 Tobogán y piscina para niños (5 de julio 2011)



### 5.7.2 Bar de la piscina con señalética respectiva (5 de julio 2011)



## 5.8 Área habitaciones

### 5.8.1 Baño de la habitación matrimonial (14 de febrero 2011)



### 5.8.2 Bloque de habitaciones con su respectiva señalética (5 de julio 2011)



### 5.8.3 Habitaciones remodeladas (5 de julio 2011)



### 5.8.4 Habitaciones equipadas (5 de julio 2011)



## 5.9 Área restaurante

### 5.9.1 Presentación del plato típico Anca de Rana (6 de julio 2011)



### 5.9.2 Salón 1 decorado (14 de febrero 2011)



### 5.9.3 Vista de los dos salones (6 de julio 2011)



### 5.9.4 Matrimonio (27 de agosto 2011)



### 5.9.5 Sal3n 1 (6 de julio 2011)



### 5.9.6 Sal3n vip (6 de julio 2011)



## 5.9 Área recreacional

### 5.10.1 Señalización a las áreas de recreación (9 de julio 2011)



### 5.10.2 Corredor del Karaoke (19 de julio 2011)



### 5.10.3 Sala de descanso (17 de julio 2011)



### 5.10.4 Espacio de aves (29 de julio 2011)



**5.10.5 Juego implementado para los niños (27 de noviembre 2011)**



**5.10.6 Amalia Freire y María Mercedes Delgado (27 de agosto 2011)**



Anexo 6

Logo Hostería El Arenal



Logo Smart Voyager



**Anexo 7**

**AUDITORÍA PARA EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS DEL PROGRAMA DE CERTIFICACION SMART VOYAGER**

LISTA DE CHEQUEO PARA AUDITAR EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS DEL PROGRAM DE CERTIFICACION AMBIENTAL					
NORMA	EXIGENCIA DE LA NORMA	CUMPLE			
		NO	PARCIAL	SI	NO APLICA
<b>I</b>	<b>POLITICA AMBIENTAL DE LA EMPRESA</b>				
1	Cumplimiento de Legislación Nacional y convenios internacionales				
2	Manual de normas y procedimientos de operación				
3	El manual debe especificar las obligaciones de cada empleado y los procedimientos				
	a. El manual debe detallar procesos y sus responsables				
4	Debe existir una estrategia socioambiental				
5	La empresa debe prohibir actividades ilegales (prostitucion, expendio de drogas) dentro de su jurisdiccion				
	SUBTOTAL				
	% Cumplimiento				
<b>II</b>	<b>CONSERVACION DE ECOSISTEMAS NATURALES</b>				
1	Analisis de riesgos ambientales, accidentes, sociales y económico que permita mitigar impactos negativos				
	a. mapa e información al alcance de todos				
	b. Plan basado en análisis de riesgos				
2	Participar con organizaciones nacionales en busqueda de soluciones ambientales				
3	Participación en programas de conservación y sostenibilidad social (sistema cuantificable)				
	a. Registro de apoyo a programas de certificación				
4	Venta de productos debe contribuir a la conservación del medio ambiente y a concientizar a los turistas sobre sus acciones				
5	Cuota fija destinada a programas de conservación				
6	La administración organizara reuniones periódicas con todos los empleados. Temas sostenibilidad, ambiente, sociales				
	a. Registro escrito de participantes/ fechas/ temas				
	b. Registro de sugerencias e implementacion de ellas				
	c. Persona responsable para esta actividad				

7	La empresa debe motivar a empleados a participar en actividades y programas de conservación adoptados				
	a. Registro de participación				
	b. Plan con objetivos, metas y responsabilidades				
8	Implementar estrategias proteger flora y fauna				
	a. La estrategia debe estar por escrito y ser difundida				
9	Prohibir consumo de especies acuáticas capturadas ilegalmente o que estén en veda				
10	Respetar lugares autorizados de visitas				
11	Ayudar a las autoridades en el cuidado y protección del ambiente				
	a. Reporte de anomalías detectadas				
	b. Responsable de reporte de anomalías y registro				
12	En emergencias reportar a competencias locales				
13	Prohibido hacer quemas o incendios				
14	En caso de fogatas. Hacerlo en lugares seguros para no afectar habitat y que sea de fácil acceso en emergencias				
	a. Lugar específico, señalado para fogatas				
15	No se puede hacer fogatas en épocas de sequía				
	SUBTOTAL				
	% Cumplimiento				
<b>III</b>	<b>REDUCCION DE IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS</b>				
1	Manual de procesos y el responsable de cada proceso para reducir impactos				
2	Conocer e identificar impactos ambientales negativos				
	a. Debe haber un responsable (relacionado con administración) y registro de control				
3	Reducir impactos negativos y actuar en emergencias				
	a. Plan de acción para reducir impactos				
	b. Plan de contingencia por emergencia ambiental				
4	Análisis de impacto de materiales de construcción				
5	Cumplir especificaciones de mantenimiento de fabrica (generadores energia, aires acondicionados, tanques agua caliente, separadores substancia oil)				
	a. Responsable de mantenimiento y registro detallado del mantenimiento				
	b. Revisiones periódicas				
	c. Maquinas deben trabajar en el UFO				
	d. Equipos con la mejor tecnología posible				
	e. Realizar el mantenimiento con precauciones evitar daño ambiental				
	Campaña de ahorro energético que involucre clientes y empleados				

6	a. Monitoreo de consumo energía eléctrica (planillas de luz)				
	b. Empleo de bombillas bajo consumo				
	c. Aislamiento térmico en sistema agua caliente				
	d. Material aislante en lugares con aire acondicionado y con exceso de temperatura				
7	No refrigerantes destructores de capa ozono (CFC)				
8	Control estricto de las fugas de aire y gas				
9	No debe haber productos nocivos mantenimiento de la madera ni pinturas con TBT				
10	Campaña de ahorro de agua				
	a. Dispositivos para ahorro de agua en grifos y duchas				
	b. Programa de revisión de fugas en las tuberías con responsable y registro				
	c. Monitorear consumo de agua por medio de medidores (registro)				
11	No construir senderos en ecosistemas frágiles, saladeros, bebederos, o sitios de anidación				
	a. Análisis de mapas, topografía y alrededores para senderos				
	b. Senderos con ancho máximo acorde a la capacidad geográfica, características biológicas y técnicamente comprobadas				
12	Empresa debe restringir actividades a las zonas establecidas y número de visitantes para cada zona				
	a. Prohibido visitar lugares no autorizados				
	b. Responsable de itinerario y registro				
	c. Visitas con guías autorizados				
	SUBTOTAL				
	% Cumplimiento				
IV	<b>DISMINUCION DE RIESGO DE INTRODUCCIÓN Y EXTRACCIÓN DE ESPECIES</b>				
1	Política clara donde se prohíbe la introducción y extracción de especies				
2	Debe haber periódicamente un inventario de especies (animales y plantas) en la zona				
	a. Los inventarios deben estar al alcance de todos				
3	No se puede usar instrumentos o formas para atraer animales				
4	Los programas de conservación de animales no pueden afectar su habitat, anatomía y forma de vida natural				
5	De tener el espacio, se debe sembrar y conservar especies nativas				
	a. Area protegida (especies) deben estar señalizada e identificada				

6	Estrategia de difusión para capacitar personal y visitantes en temas ambientales				
7	Rotulación que indique la prohibición de caza, deforestación o extracción de piezas arqueológicas				
	SUBTOTAL				
	% Cumplimiento				
<b>V</b>	<b>TRATO JUSTO Y CORRECTO A LOS TRABAJADORES</b>				
	<b>Contratación</b>				
1	Empleados deben tener permanencia legalizada su ciudadanía				
2	Empleados contratados según la legislación de cada país				
3	No discriminación de raza, sexo, religión o posición política en la selección y contratación directa por la empresa				
	a. No debe haber discriminación de salarios entre trabajadores extranjeros y locales				
4	Contratación a terceros debe darse en forma excepcional, con iguales reglas que para permanentes				
	a. Registro de contrataciones, pagos y beneficios				
5	Remuneración igual o superior al sueldo mínimo en la región, de acuerdo con actividad, experiencia y CV				
6	Contratación de menores de edad debe regirse a la ley de cada país. Registro con nombre de encargados, residencia, tipo de trabajo, número de horas, salario, autorización legal				
	a. La empresa que contrate menores de 18 debe llevar registro de (no menores de 14), nombre y apellido de encargados, lugar de residencia, tipo de trabajo que realizan, número de horas que trabajan, salario percibido, autorización legal de representantes				
	<b>Regulaciones para contratación de extranjeros</b>				
7	a. Contrato escrito. Los extranjeros deben estar documentados (pasaporte o salvoconducto emitido por órganos competentes y acreditados). La empresa no podrá despedir mujeres embarazadas o en periodo de lactancia,				
8	Guías deberán seguir actualizaciones periódicas certificadas 2 veces al año (interpretación, conservación, turismo)				
9	Guías deben ser calificados y recibir capacitación de empresa				
10	Guías autorizados por Ministerio de Turismo				
5.2	<b>Libre organización y libertad de opinión</b>				
1	Derechos para organizarse y negociar con superiores				
2	Derechos de organización con fines ideológicos, políticos, económicos, laborales, etc				

3	La empresa no puede influir en temas religiosos o políticos				
4	Tal derecho solo puede estar afectado por interés de seguridad nacional, seguridad u orden público				
5	Informar a trabajadores sobre cambios organizacionales				
6	Sistema de quejas y recolección de opiniones				
5.3	<b>Condiciones de trabajo</b>				
1	Trabajadores deben tener condiciones de vida digna y salubridad en sus viviendas				
	a. Trabajadores temporales gozar del mismo derecho				
	b. Empleados deben tener agua potable, servicios sanitarios y duchas				
	c. Baños en condiciones adecuadas/ criterios de seguridad sanitaria				
	d. Mujeres deben tener condiciones sanas (baños, duchas y dormitorio separados)				
	e. Cuartos de colaboradores con espacio, luz y ventilación				
	SUBTOTAL				
	% Cumplimiento				
VI	<b>CAPACITACION AL PERSONAL</b>				
1	Empleados informados sobre política ambiental de la empresa				
	a. Sistema de difusión (pizarras, carteleras, impresos, audiovisuales)				
2	Programa de educación ambiental para todos los empleados monitoreado y evaluado				
	a. Eventos y actividades deben ser documentados				
	b. Revisar contenidos y lista de asistentes				
3	Todos los empleados deben conocer la importancia las normas aplicadas por la empresa (conservación)				
	a. Difusión y capacitación de las normas y sus principios				
	b. Registrar los contenidos				
4	Todos los empleados deben conocer en forma práctica de la conservación				
	a. Los trabajadores deberán haber participado al menos una vez en recorridos guiados por especialistas				
5	Programa de entrenamiento para mejorar desempeño				
	a. Biblioteca con material de consulta				
	b. Registro de todo material de capacitaciónn				
	c. La empresa debe capacitar a todos los empleados en temas como: leyes y reglamentos vigentes, seguridad ocupacional y alimentaria, primeros auxilios, salud, historia natural, hoteleria y trato al turista, impactos negativos del turismo mal manejado, manejo de desechos sólidos, cultura general				

6	Los guías nuevos deberán recibir entrenamiento				
	SUBTOTAL				
	% Cumplimiento				
<b>VII</b>	<b>RELACIONES COMUNITARIAS Y BIENESTAR AL PERSONAL</b>				
1	Debe apoyarse iniciativas locales económico-culturales				
2	Promover la participación de los huéspedes en actividades económicas, sociales, culturales de la comunidad				
	a. Lista de los servicios turísticos ofrecidos por organizaciones locales conservacionistas				
3	En la planificación de la empresa turística se debe consultar a las poblaciones y grupos sociales aledaños, aspectos que afecten directamente su calidad de vida				
	a. Debe haber un canal de comunicación con las poblaciones locales para analizar estos aspectos				
4	Apoyar a la comunidad en casos de emergencia				
5	Rotulación de la empresa no debe afectar al paisaje				
6	Prioridad de empleo a las comunidades				
7	Apoyar a programas de entrenamiento de personal local				
	a. Establecer sistemas de pasantías para estudiantes universitarios de carreras afines				
8	Los productos de origen agrícola que se consumen en la operación debe ser de fincas con responsables con el ambiente y la sociedad				
9	Plan de mitigación de impactos socioculturales (especialmente operaciones dentro o cerca de comunidades indígenas)				
10	Promover turismo nacional (promociones, facilidades, tarifas)				
	SUBTOTAL				
	% Cumplimiento				
<b>VIII</b>	<b>CONTROL EN EL USO, ABASTECIMIENTO Y ALMACENAMIENTO DE INSUMOS CONSUMO DE PRODUCTOS</b>				
8.1	<b>Adquisición de productos</b>				
1	El responsable de manejo/almacenamiento de productos debe estar capacitado para manejo sanitario y ambiental de los mismos				
	a. Registro de cada proveedor y compra que se haga				
2	Los productos deben tener				
	a. Registro sanitario				
	b. Certificación ambiental				
	c. Envases grandes				
	d. Envases reutilizables de vidrio, papel, meta o plástico				
	e. Empaques biodegradables				

	f. Que tengan la menor cantidad de empaque (evitar basura)				
3	Productos de limpieza, lavandería, cosméticos biodegradables, libres de fosfato.				
4	Consumo de alimentos, cosméticos, (jabón, shampoo) y de limpieza debe ser monitoreado, registro cronológico y análisis estadístico datos generales.				
5	Disminuir el uso de combustibles fósiles, aumentar uso gasolina sin plomo y diesel filtrado				
	a. Registro del uso de cada combustible				
	b. Controles periódicos donde se compare la disminución del uso de combustibles				
6	No vender ni utilizar productos con contraindicaciones ambientales CFCs				
7	Emplear mínimo 50% de papel reciclado en material producido				
8.2	<b>Almacenamiento</b>				
1	Manual de almacenamiento para cada tipo de producto y un responsable de los riesgos que estén en el manual				
	a. Sistema de registros para cada proceso definido en el manual				
2	<b>Áreas de almacenamiento específicas para:</b>				
	a. alimentos				
	b. combustibles y lubricantes				
	c. detergentes y productos de limpieza				
	d. Medicinas				
3	<b>Características generales de almacenamiento</b>				
	a. Ventilación e iluminación				
	b. No humedad				
	c. Estantes impermeables				
	d. Productos inventariados y etiquetados				
	e. Equipo antifuego de tamaño en proporción a las bodegas				
	f. Rotulación adecuada				
	g. Mantenimiento y limpieza periódica				
h. Responsable y registro de mantenimiento y limpieza					
4	<b>Las bodegas de alimentos deben tener además:</b>				
	a. La entrada no debe estar a nivel de suelo (animales)				
	b. Control de plagas interno: trampas, cebos y sustancias biodegradables por aspersión				
	c. Control de plagas externo: uso de repelentes				
	d. Alimentos ordenados por tipo y fecha de caducidad				
e. Lugares destinados a diferentes tipos de					
5	<b>La cocina debe cumplir con las siguientes características</b>				
	a. Extractor de olores				
	b. Equipo en óptimas condiciones				

	c. La vajilla y utensilios de cocina deben almacenarse en lugares específicos				
	<b>Bodegas para combustibles y lubricantes</b>				
6	a. Paredes de cemento para retener derrames. Alto y volumen				
	b. Piso totalmente impermeable				
	c. Material absorbente alrededor (aserrín) y muro de				
	d. Demarcación de áreas de mantenimiento y acceso				
	e. Areas de acceso menores a 1,5 metros				
	f. Materiales separados de la pared por 30cm				
	g. El suelo debe tener una inclinación del 1%				
	h. Canales recolectores que terminen en una caja recolectora				
	i. Techo que impida ingreso del agua				
	j. Alumbrado eléctrico				
	k. Ventilación natural				
	l. Lugares específicos para combustibles y lubricantes				
	m. Trasvase de combustibles debe realizarse con caballetes, llaves, bombas manuales				
	<b>Bodegas de limpieza y lencería deben ser:</b>				
7	a. Paredes de cemento				
	b. Techo que impida ingreso del agua				
	c. Alumbrado eléctrico				
	d. Artículos ordenados de acuerdo a uso				
	<b>Area para almacenar medicina</b>				
8	a. Sitio hermético con temperatura óptima				
	b. Medicinas ordenadas de acuerdo a tipo y fecha de caducidad				
	c. Reponer medicina 3 meses antes de que caduquen				
	d. Espacios rotulados				
	e. Vademécum actualizado				
	SUBTOTAL				
	% Cumplimiento				
<b>IX</b>	<b>MANEJO INTEGRADO DE DESECHOS Y CONTROL DE EMISIONES</b>				
1	Política de manejo integrado de desechos sólidos y su manual				
	Manual de procesos y responsable				
9.1	<b>Reducción y reutilización</b>				
1	Reducir los desechos lo máximo posible				
	a. Usar canastas de compras en lugar de fundas desechables				
	b. Comprar bebidas en recipientes retornables				
	c. Se usan tanques grandes de agua dulce				
	d. Usar recipientes y vajillas de larga duración (en lugar de productos descartables como aluminio, plástico, cartón)				
	Usar envases reutilizables				

2	a. Reutilizar materiales (como vidrios como base para construcción de caminos o casas)				
9.2	<b>Programa de separación de basura:</b>				
1	Programa de separación que involucre empleados y clientes				
	a. Separar desechos orgánicos e inorgánicos				
	b. Inorgánicos deben separarse en vidrio, plástico y papel				
	c. Recipientes adecuados y rotulados para la separación				
2	Residuos como pinturas, aceites, basura, metales NO pueden mezclarse con la basura ya clasificada				
3	Desechos inorgánicos deben ser enjuagados				
4	Los empleados deben separar la basura cuando el huésped no lo hace en forma correcta				
5	Bodega adecuada en la cual se realice la separación final				
9.3	<b>Disposición final de desechos a excepción de aguas residuales</b>				
1	Sistema que garantice la recolección de desechos				
	a. Responsable de entrega y registro				
2	Monitorear producción de desechos por estación				
3	Prohibido desechar basura en lugares no aptos (reservas, piso, lugares de excursión, fuentes de agua)				
4	Establecer sistemas que garantice la adecuada disposición final de desechos				
	a. Participar en programa de reciclaje, separación de desechos				
	b. Se motiva a los visitantes a llevar a sus hogares baterías y plásticos				
	c. Hacer compost de materiales orgánicos				
	d. Desechos como aceites, pinturas, metales deben recolectarse de forma adecuada y entregarse a entidades correspondientes				
9.4	<b>Tratamiento y disposición final de aguas residuales</b>				
1	Las aguas negras no deben contaminar fuentes de agua				
	a. Análisis periódicos de agua y registros				
2	Aguas negras separadas de aguas grises				
	a. Las aguas grises deben ser reutilizadas (riego local)				
3	Tratar aguas negras antes de su disposición final				
4	Procurar que el tratamiento de aguas negras no sea Contaminante				
9.5	<b>Sistema de control de emisiones</b>				

1	Implementar sistema de control de emisiones en caso de tener combustibles como leña, carbón, gasolina				
	a. Analisis de emisiones dentro de las regulaciones nacionales e internacionales (Protocolo de Montreal				
2	Buscar fuentes de energía alternativa				
	SUBTOTAL				
	% Cumplimiento				
X	<b>INFORMACION AL TURISTA</b>				
10.1	<b>Información durante el viaje</b>				
1	Programa de información para huéspedes sobre su política ambiental				
2	Proveer información al turista sobre programas de protección del medio ambiente y socioculturales desarrollados por las comunidades locales				
3	Informar al turista sobre problemas ambientales de la zona. Tratar de involucrarlos en soluciones				
4	Proporcionar videos, folletos sobre información ecológica e histórica del lugar (en inglés, español y otros)				
5	Informar al huésped sobre normas y sanciones por daño al medio ambiente				
6	Advertir sobre prohibición de compra de ciertos productos				
10.2	<b>Información en las instalaciones</b>				
	Debe existir información y rotulación para que el huésped se involucre en la reducción de impactos negativos				
1	a. Apagar luz al salir de cuartos, separación de basura, opción para no cambiar toallas ni ropa de cama, reutilización de envases, información sobre producto de baño				
2	Informar sobre medidas de seguridad de la operación turística				
3	Información y rotulación (idiomas) que permita a los huéspedes actuar en caso de emergencia				
4	Mapas de los sitios de visitas				
5	Carteleros o pizarras de programas de conservación				
10.3	<b>Guías y senderos</b>				
	Los guías deben realizar los recorridos tomando en cuenta los siguientes criterios				
1	a. Grupos de máximo 12 turistas (dependiendo de la legislación)				
	b. Deben tener liderazgo (minimizar impactos)				
	c. Deben preparar a los turistas para cada visita				
	d. En cada visita deben llevar una bolsa para recoger basura				

Los guías deben prevenir impactos ambientales con información adecuada:					
2	a. Explicar a los turistas sobre regulaciones locales				
	b. Tener listado con normas específicas para cada área de visita				
	c. Informar sobre comportamiento frente a flora y fauna				
	d. Informar sobre manejo de desechos y productos biodegradables				
	e. Informar sobre particularidades de cada excursión y preveer impactos negativos				
	f. Precauciones para evitar introducción especies exóticas				
	g. Evitar el crear falsas expectativas sobre especies raras				
	h. Prohibición de coleccionar recuerdos de áreas naturales y por qué				
	i. Prohibición de comprar productos de materiales vedados				
3	Debe tener información sobre los senderos				
	a. Dependiendo del tipo de excursión los senderos deben ser rotulados				
	b. Mapa de senderos				
	c. Fotografía aérea de la zona				
	d. Sitio de interpretación e información social, ambiental y cultura				
SUBTOTAL					
% Cumplimiento					
XI	SEGURIDAD				
1	Manual con políticas de seguridad (industrial, alimentaria, crimen) y prevención de accidentes				
	a. Especificar obligaciones de cada empleado				
11.1	Seguridad de instalaciones/ actividades				
1	Senderos con medidas de seguridad que faciliten Caminatas				
2	Vigilar higiene en instalaciones sanitarias				
3	En caso de pangas cumplir:				
	a. Material antideslizante en las pangas				
	b. Chalecos salvavidas				
	c. Numero de personas de acuerdo a capacidad de bote.				
	En caso de pangas de madera certificado de responsabilidad de operación turística				
4	Calidad de agua apta para consumo humano (bebida, limpieza, piscina, hidromasajes)				
	a. Analisis periódico de calidad de agua				
5	Si es necesario, fumigaciones periodicas que eviten Plagas				

6	La empresa fumigadora deberá garantizar que los productos son amigables con el ambiente y los humanos, no efecto posterior sobre empleados				
7	Fumigación a cargo de personal acreditado				
8	Prohibido el uso de productos dentro de la docena sucia (anexo III)				
9	Registro de los productos de fumigación con fecha de uso y marcas (etiquetas)				
11.2	<b>Salud</b>				
1	Equipo completo de primeros auxilios				
2	En caso de que la ley lo exija se debe tener un médico permanente, en caso contrario se debe tener acceso inmediato en caso de emergencia				
3	Si el servicio medico está fuera de la operación, tener condiciones adecuadas para actuar en caso de emergencia				
	a. Transporte para casos de emergencia				
	b. Persona apta para conducir (que conozca el camino)				
4	Se prohíbe fumar dentro de las instalaciones con excepción de áreas designadas				
11.3	<b>Accidentes</b>				
1	Los empleados deben tener seguro de vida y accidentes				
2	Identificar lugares de posibles accidentes para evitar los mismos con visitantes y trabajadores				
	a. Hacer inspecciones con firma de supervisor				
	b. Manual de procedimiento para las inspecciones y responsable				
3	Novedades reportadas en formularios				
	a. Registro de novedades				
4	Plan de acción acorde con la política general de la empresa en seguridad y accidentes de trabajo				
5	Cronograma de trabajo para corregir deficiencias				
	<b>Procedimiento para accidentes</b>				
6	Contar con procedimiento básico para indagación y recolección de información en caso de accidentes				
	a. Formulario de reporte de accidentes				
	Nombre y descripción (edad, sexo)				
	Puesto				
	Fecha				
	Causa				
	Lugar de accidente				
	Descripción de procesos				
	Correctivos				
	Responsabilidades				

7	En caso de emergencia de debe comunicar a las autoridades e informar acciones tomadas				
8	Reporte elaborado por la persona que al momento se encuentre a cargo del hotel o la persona con mayor				
<b>11.4 Seguridad</b>					
1	Manual de procesos para manejo y monitoreo de maquinaria				
2	Cumplir con condiciones de trabajo (seguridad, orden, limpieza)				
3	Empleados deben contar con equipo de seguridad				
4	Programa de seguridad para energía eléctrica				
	a. La maquinaria en funcionamiento no debe afectar la salud de los empleados				
	b. Sistema de cableado adecuado				
	c. Revisiones periódicas sistema eléctrico				
5	Motores, calderos, maquinaria en buen estado, carburados, responsable de mantenimiento				
6	Prohibir uso innecesario de motores, lavandería, bombas, generadores				
7	La maquinaria en funcionamiento no debe afectar la salud de los empleados				
8	El nivel de ruido debe ser aceptable (85 decibeles max. 6 horas)				
	El personal expuesto al ruido debe tener siempre orejeras				
9	El personal encargado de maquinarias debe estar siempre con equipo de protección				
10	Controlar periódicamente tuberías de gas y otras emisiones				
<b>11.5 Seguridad Alimentaria</b>					
1	Manejo de alimentos debe seguir un proceso:				
	a. Señalética en los frigoríficos del tipo de comida				
	b. Carnes crudas deben ser tapadas				
	c. Los cocineros deben usar guantes, delantal, gorro				
	d. Lavar utensilios con agua caliente				
	e. Jabón para desinfectar las manos				
	f. Los cocineros deben lavarse las manos antes de manipular alimentos				
g. No se puede servir comida que ha estado sin calentar por más de tres horas					
2	Fumigación al interior de la cocina con trampas y cebos en lugar de sustancias químicas por aspersión				
3	Para control de insectos debe utilizarse repelentes aceptados y amigables con el medio ambiente				
<b>11.6 Seguridad Personal</b>					
1	Política de seguridad para prevención de crímenes				

2	Los turistas en lo posible y en lugares peligrosos deben estar acompañados			
3	Puertas de los exteriores deben ser seguras/ habitaciones con llave			
4	Los turistas solo pueden ir a sitios autorizados por la operación			
5	Control de entrada y salida de los huéspedes			
	SUBTOTAL			
	% Cumplimiento			
<b>XII</b>	<b>PLANIFICACIÓN Y MONITOREO</b>			
12.1	<b>Planificación</b>			
1	Plan de mejoramiento de condiciones socioambientales			
	a. Plan socio ambiental debe basarse en los principios y normas del programa de certificación			
	b. Elaborar procedimientos para cada actividad con responsable y plazos			
	c. Incluir proyectos o procesos a implementar			
	d. Plan conocido por todos en la empresa			
	e. Designación de un responsable con autoridad para asegurar que se mantengan los requisitos de la norma			
2	Antes de la implementación de un plan nuevo debe haber evaluación de impactos ambientales y sociales			
	a. Cada 3 meses y cada año hacer evaluación (registro)			
12.2	<b>Evaluación y monitoreo</b>			
1	Implementar sistema de monitoreo de los impactos ambientales y sociales			
	a. Contemplar impactos sociales y ambientales (accidentes, emergencias, actividades pasadas, presentes)			
2	Producir información de los impactos y que sea de acceso fácil en cualquier momento			
	a. Información debe estar documentada y de fácil acceso			
	La empresa debe demostrar el cumplimiento de los estándares y el proceso de mejoras continuas			

	TOTAL				
	% Cumplimiento				
3	a. Establecer sistemas de registro que muestre que las normas se están cumpliendo y las mejoras continuas				
	SUBTOTAL				
	% Cumplimiento				
<b>XII</b>	<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>				
	Política de calidad, que asegure excelencia de servicios				
1	a. alimentación				
	b. interpretación				
	c. alojamiento				
	d. trato al turista				
2	Control de calidad				
	El sistema de calidad en servicios debe ser monitoreado				
3	a. Responsable				
	b. Reuniones de evaluación interna (registro)				
	c. Evaluación externa a través de encuestas y buzones				
4	Las sugerencias deben ser registradas y tomadas en cuenta				
	Realizar encuestas al final de cada tour (programa ambiental y operación turística)				
5	a. Registro escrito de sugerencias y posibilidades de llevarlas a cabo				
	b. Responsable				
	SUBTOTAL				
	% Cumplimiento				