



Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Empresarial 2016

HOSTERIA PANTAVI

tumbabiro imbabura ecuador

km 7 1/2 via Salinas

Impressum

Standortname: HOSTERIA PANTAVI
Strasse: km 7 1/2 via Salinas
PLZ, Ort: 00593 tumbabiro imbabura ecuador

Tel.: 022340601 062934185
Fax: 022345290
E-Mail: info@hosteriaspapantavi.com
www: www.hosteriapantavi.com

CSR-Beauftragte/-r: Adriana Ramirez
Tel.: 0992553033
E-Mail: info@hosteriaspapantavi.com

Jahr der Datenerfassung ist 2015

Inhaltsverzeichnis

Indicaciones generales para el informe

Indicadores clave

1. Perfil de la empresa
 - 1.1. Datos generales
 - 1.2. Ocupación
 - 1.3. Servicio de alimentos y bebidas
 - 1.4. Eventos
2. Responsabilidad y gestión empresarial
 - 2.1. Política empresarial
 - 2.2. Campos de acción priorizados
 - 2.3. Responsabilidades
 - 2.4. Cumplimiento del marco legal y de la propia política empresarial
 - 2.5. Información y comunicación
 - 2.6. Monitoreo y control
 - 2.7. Sistema de incentivos
 - 2.8. Análisis de las partes interesadas
3. Responsabilidad Económica
 - 3.1. Volúmen de facturación
 - 3.2. Proveedores
 - 3.3. Satisfacción del cliente
 - 3.7. Calidad de la información al cliente
4. Responsabilidad ambiental
 - 4.1. Eficiencia energética
 - 4.2. Emisiones de CO₂
 - 4.3. Papel
 - 4.4. Consumo de agua
 - 4.5. Residuos sólidos y líquidos
 - 4.6. Insumos de limpieza, mantenimiento y sustancias peligrosas
 - 4.7. Infraestructura y diseño arquitectónico
 - 4.8. Abastecimiento
 - 4.9. Conservación y uso sostenible de la biodiversidad
5. Responsabilidad socio-cultural
 - 5.1. Colaboradores
 - 5.2. Estructura ocupacional
 - 5.3. Condiciones laborales
 - 5.4. Capacitación y formación
 - 5.5. Satisfacción de los colaboradores
 - 5.6. Justicia e inclusión
 - 5.7. Derechos humanos y protección del menor
 - 5.8. Protección y rescate del patrimonio cultural
 - 5.9. Respeto a las comunidades y poblaciones locales
 - 5.10. Impacto en la economía local
 - 5.11. Participación de la comunidad

Indicaciones generales para el informe

El presente informe es la base para la auditoría externa. Luego de la aplicación de la auditoría externa, el informe puede omitir ciertos datos sensibles que no deseen ser publicados por la empresa. Agradecemos incluir información clara, comprensible y verificable. En el proceso de aplicación de auditoría externa y toma de decisión del Consejo de Certificación, el informe es la base principal para acceder a la certificación TourCert. Bajo este contexto, favor describa en forma práctica y sencilla las acciones de responsabilidad social empresarial y sostenibilidad en las actividades empresariales y las principales conclusiones obtenidas del diagnóstico inicial

Indicadores clave

	Einheit	2015
Rentabilidad sobre las ventas	%	6,63
Facturación por habitación disponible	Anz	
Agua - consumo por noche	m ³	1,58
Superficie areas verdes	m ²	7.500,00
CO2 por noche vendida	kg	3,91
Indice de satisfacción de los colaboradores	%	90,56
Indice de calidad de la información al cliente	%	100,00
Porcentaje de proveedores certificados	%	100,00
Cuota de colaboradores con discapacidades	%	0,00
Indice RSE de los proveedores	%	

1. Perfil de la empresa

Desarrolle una corta descripción de su empresa (lugar de la sede, personería jurídica, participación en otras empresas, filiales, actividad empresarial, segmentos y marcas). Así mismo se sugiere incluir una breve reseña histórica de la empresa.

La Hosteria Pantavi fue reconstruida en lo que antiguamente fue la hacienda San Clemente, la cual en el siglo 18 fue un gran latifundio que se extendía hasta el valle de Salinas y su principal producción era el algodón.

En 1988 la hacienda fue transformada en Hosteria. El nombre Pantavi, viene de las lenguas Chafiqui y Chapala, ambas pertenecientes a la familia lingüística Chibcha y Panda comida, ración alimento. El sufijo `bi´ o `pi´ ésta siempre relacionado con el culto al agua que las etnias precolombinas tenían con esta pues una gran cantidad de topónimos chibchas llevan consigo el sufijo `bi´. Por lo tanto Pantavi se lo puede traducir como "**Bondades del agua**"

La hostería ofrece 18 cómodas habitaciones (estándar, Premium y suites) todas con baño privado y ducha con agua caliente. Las habitaciones Premium y Suites están localizadas en la parte nueva de la Hosteria, llamada ``el cortijo´´.

1.1. Datos generales

	Einheit	2015
Número de habitaciones	Anz	18,00
Número de plazas	Anz	45,00
Número total de colaboradores	Pers	10,00

1.2. Ocupación

Para realizar el diagnóstico en el marco de la certificación TourCert, su empresa analizó diferentes aspectos y el impacto de su actividad empresarial, basados en la norma TourCert. Realice una descripción de los aspectos analizados y las principales conclusiones y resultados obtenidos del diagnóstico.

	Einheit	2015
Noches vendidas en total	Anz	3.615,00
Ratio de ocupación	%	55,00

1.3. Servicio de alimentos y bebidas

	Einheit	2015
Volúmen de facturación del alimentos y bebidas	\$	46,63
Número de huéspedes	Pers	7.230,00
Número de personal en servicio al cliente	Pers	3,00
Número de personal en preparación de alimentos	Pers	3,00
Número de clientes por personal de servicio	Pers	2.410,00
Porcentaje platos regionales	%	32,86
Porcentaje platos vegetarianos	%	30,00

1.4. Eventos

	Einheit	2015
Volúmen de facturación de eventos	\$	1,00
Número de clientes atendidos en eventos	Anz	36,00
Superficie para eventos en m2	m ²	0,00
Número de eventos	Anz	1,00

2. Responsabilidad y gestión empresarial

2.1. Política empresarial

Explique el proceso de desarrollo de su política empresarial (incluyendo visión y misión de la misma), socialización e implementación práctica con los colaboradores. Transcriba el texto de su política empresarial

MISIÓN

Nuestra visión es tener un producto original de alta calidad por un valor justo garantizando un servicio de calidad por un valor justo utilizando las medidas sustentables para proteger el medio ambiente y los valores culturales.

VISIÓN

Seremos una de las mejores y respetables hosterías en Ecuador con un servicio de calidad basado en un crecimiento económico sostenible cuidando y garantizando el beneficio de los clientes y empleados.

POLÍTICA DE HOSTERÍA PANTAVÍ

Nuestra Política integral está basada en la búsqueda constante de la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo de nuestra atención y servicio basada en el bienestar, la salud y la seguridad de nuestros empleados de manera integral sin descuidar la protección del medio ambiente y la permanencia exitosa de la empresa en el mercado.

Se ha trabajado en conjunto con todo el personal de la Hosteria, para obtener una política empresarial de acuerdo a la opinión de nuestros colaboradores y que la

misma refleje lo que nuestra Hosteria representa.

2.2. Campos de acción priorizados

Describe los campos de acción priorizados en RSE para su empresa como resultado del diagnóstico.

Los campos de acción priorizados para nuestra empresa son:

1. Mejorar el sistema de adquisidores para tener el stock suficiente para mejorar servicio y calidad para nuestros huéspedes.
2. Tener un mejor control del mantenimiento de los equipos en nuestras instalaciones: área de cocina, bar, restaurante, recepción, lavandería, área de calefones, cisternas etc
3. Mejorar la carta ofrecida en el restaurante, incluido los menús
4. Mantener una buena comunicación de las diferentes áreas para mejorar el ambiente de trabajo con nuestros colaboradores.

2.3. Responsabilidades

Describe el compromiso de la alta dirección con el proceso de certificación y su responsabilidad, apropiación del mismo, así como disposición de los recursos necesarios (incluyendo recursos humanos) Nombre de la(s) persona(s) designada(s) para asumir la RSE (Responsabilidad Social Empresarial) al interior de la empresa. Describe competencias, capacidades, tiempos designados, recursos y demás acciones que contribuyan a la implementación efectiva del programa. Describe el cumplimiento de leyes, regulaciones y demás mecanismos legales referentes a la naturaleza de la empresa

De parte de la gerencia se ha asignado personal, recursos económicos y movilización para asistir a los talleres de capacitación y a las inspecciones de avance con relación al sistema.

El departamento de ventas está asignado en la parte Administrativa y el departamento de recepción está asignado en la parte operativa de la certificación y son quienes darán seguimiento y harán cumplir lo acordado para la obtención de la certificación.

De acuerdo al plan establecido estamos tratando de cumplir con los plazos indicados por el personal del ministerio para la presentación oportuna de la información, se está realizando las mejoras necesarias detectadas de acuerdo a los ecos mapeos realizados en todas las áreas de la Hosteria, algunas de ellas tomar un poco de tiempo en poder terminarla.

Nuestra Hosteria cumple con todas las regulaciones establecidas por parte de control del gobierno Ecuatoriano, contamos además con un la ficha y el plan de manejo ambiental, el mismo que se está cumpliendo casi en su totalidad.

2.4. Cumplimiento del marco legal y de la propia política empresarial

Describe el cumplimiento de su política empresarial, estándares sociales y ambientales, leyes, regulaciones y demás mecanismos legales en la operación de la empresa. Así mismo describa que mecanismos ha implementado para evitar, identificar y sancionar comportamientos ilegales y de corrupción.

Para poder cumplir con nuestra política empresarial y los estándares sociales y ambientales nuestra empresa ha desarrollado controles en lo que se refiere a los desechos orgánicos, no orgánicos y reciclables.

Para nosotros es muy importante es llegar a la excelencia en satisfacción de nuestros huéspedes los mismos que los medidos a través de la encuestas que se los realizan al momento del check out (este sistema se implementó con la Marca Q) y a través de trip advisor y de comentarios en booking, todos los comentarios sugerencias y felicitaciones son contestados ya que esto indica a nuestros huéspedes que no solo fueron un número más para nosotros sino que tomamos siempre en cuenta sus comentarios.

El bienestar de nuestros colaboradores es importante para la empresa, por ellos la empresa cumple con todas las normativas y regulaciones establecidas por el ministerio de trabajo, Iess etc. Adicional existen diferentes formas de compensación (bonos y paseo anual) que son parte del plan de satisfacción interno.

Como política interna está establecido que para no se pagara ninguna valores que no son justificados y establecidos previamente, por ejemplo personas que ofrecen sus servicios para realizar trámites para la obtención de los diferentes permisos requeridos para el funcionamiento de la empresa.

Solicitamos siempre que todas las compras que realicemos sean con factura o nota de venta esto garantiza que como empresa tributamos sobre los valores reales.

2.5. Información y comunicación

Como política interna tenemos establecidos que todos los requerimientos de hospedaje o servicios deben ser contestados el mismo día de llegada, de no ser así se debe igualmente enviar una información de que se está trabajando en el mismo y que se enviara una respuesta lo más pronto posible. esto es en caso de la Venta

La información y comunicación interna es una de nuestras grandes falencias, a pesar de tener nuestro sistema de reservas que es manejado únicamente por el personal de ventas y nuestra comunicación interna es relativamente muy buena, la falta de comunicación entre nuestros colaboradores afecta mucho en el servicio y calidad de servicio que reciben nuestros externos.

2.6. Monitoreo y control

Describe los mecanismos de monitoreo y evaluación que implementará para medir el avance de las acciones y del plan de mejora.

Hemos optado por tener como política interna check list de todas las actividades de la Hostería, el eco mapeo nos ha ayudado para verificar los puntos críticos en los que debemos prestar mayor atención como el caso de las bodegas para que sea mucho más práctico, con nomenclaturas y con mejor distribución de los mismos

Los check list nos ayudan a verificar también los tiempos y personal asignado (rotativo para las distintas actividades)

Tenemos objetivos propuestos con los que estamos trabajando como arreglo y reparación de objetos dañados esto está casi en 100% realizado en su totalidad, pero hay objetivos en mediano y largo plazo que están avanzando como se esperaba.

2.7. Sistema de incentivos

Describe los mecanismos que aplica su empresa en el cumplimiento de objetivos de sostenibilidad en relación a bonificaciones y gratificaciones para directivos y colaboradores.

Nuestra empresa tiene varias formas de incentivos (premios o bonos) para nuestros colaboradores dependiendo de su rendimiento:

1. bono económico por buen trabajo, buenas prácticas ambientales, iniciativa propia, comentarios de huéspedes etc
2. como política empresarial se ofrece cada año un paseo de 3 días / 2 noches con los gastos pagados (movilización, hospedaje y alimentación para el personal y 1 acompañante)
3. se ha establecido la celebración de los cumpleaños con una bonificación económica para el cumpleañosero.
4. bono navideño que varía para cada año.

2.8. Análisis de las partes interesadas

Realice un mapeo de las partes interesadas, así como una valoración de las mismas en relación a su empresa.

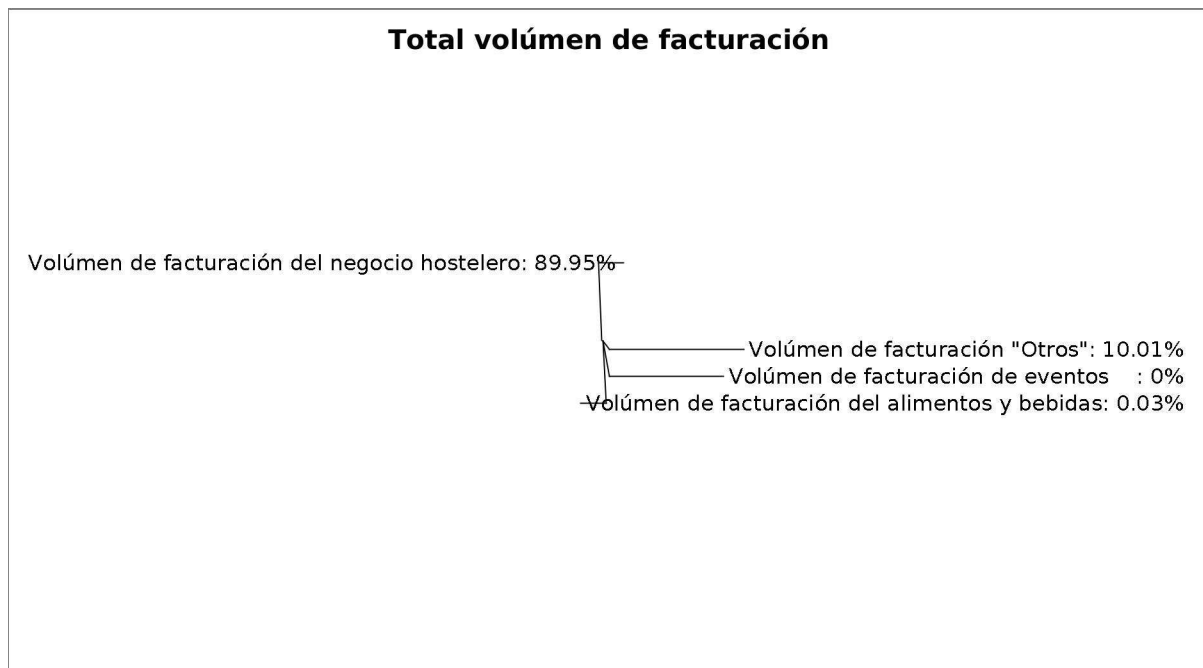
A través de este ejercicio pudimos identificar a nuestros colaboradores (proveedores) más cercanos de acuerdo al nivel requerido para nuestra Hostería. Se detectó con mucha más precisión que trabajamos mucho con proveedores de la zona. Como transportista (camionetas) agricultores y con pequeños lugares de abasto de la zona.

3. Responsabilidad Económica

3.1. Volúmen de facturación

Describe el volumen de facturación y su respectiva división (segmentos, destinos, etc.)

	Einheit	2015
Total volumen de facturación	\$	134.625,44
Volúmen de facturación del negocio hostelero	\$	121.101,26
Facturación por noche	\$	37,24
Facturación por habitación disponible	Anz	
Volúmen de facturación del alimentos y bebidas	\$	46,63
Facturación por cliente alimentos y bebidas	\$	0,01
Volúmen de facturación de eventos	\$	1,00
Facturación por cliente de eventos	\$	0,03
Rentabilidad sobre las ventas	%	6,63



Uno de los objetivos propuestos para este año, fue que la Hosteria pueda ser auto suficiente, es decir que no dependa de la empresa madre para poder solventar los gastos que se generan para la misma.

Para lograr este objetivo se ha planteado varios planes de acción como:

1. Mejoramiento de la página web.
2. Mejorar y dar seguimiento a la información que se tiene en Facebook o en los diferentes sitios en la web.
3. Visita a agencias de viajes de tal manera de que la Hosteria sea más conocida ya que al momento tenemos reservas de agencias con las que tenemos relación desde hace varios años.
4. Mejor nuestro servicio ya que el boca a boca es la mejor manera de publicitar el negocio

3.2. Proveedores

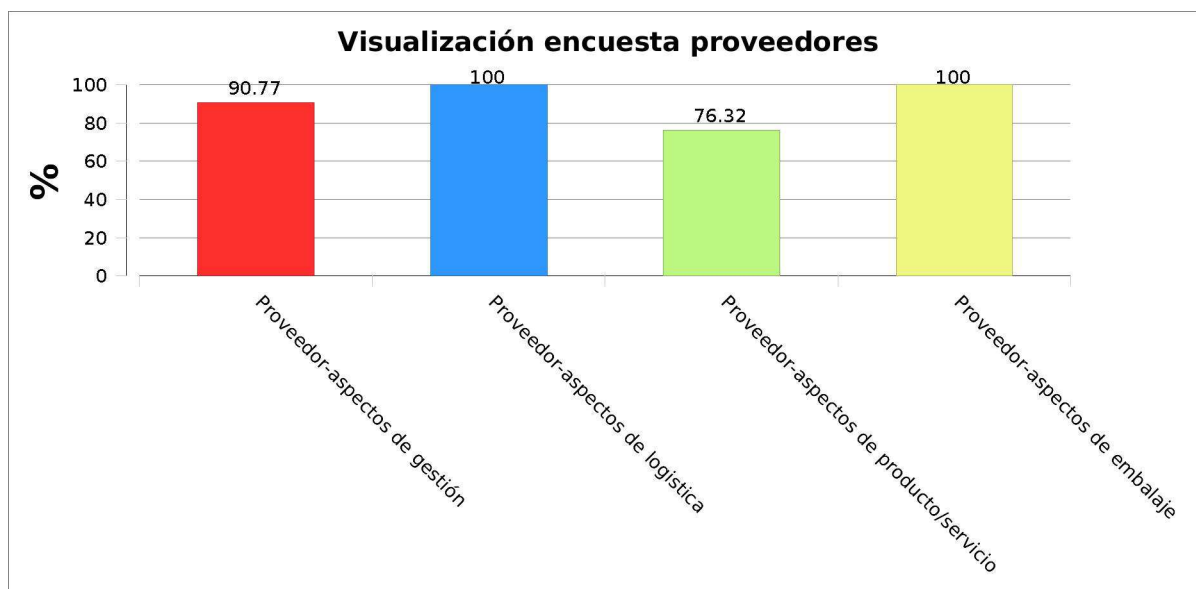
Describe aspectos relevantes de la relación con sus proveedores. Si cuenta con directrices para la selección y contratación de los mismos, favor incluir. Describe la forma como realizó la encuesta a los proveedores y comente los resultados y conclusiones alcanzadas.

Nuestros proveedores en su mayor parte corresponden a operadoras o agencias de viajes con ellas trabajamos ya desde hace varios años y con nuestro servicio se encuentran contentos con nuestras instalaciones y atención al huésped.

Con relación a proveedores como transportistas por la zona existe una cooperativa de camionetas que presta servicio a nuestra área por lo que como política interna trabajamos con todas las personas que pueden dar este servicio.

Trabajamos también con proveedores de la zona para la compra de fruta, legumbre etc, compramos directamente al proveedor.

	Einheit	2015
Porcentaje de encuestas a los proveedores	%	8,00
Porcentaje de proveedores certificados	%	100,00
Índice RSE de los proveedores	%	



3.3. Satisfacción del cliente

Describe la metodología aplicada para determinar el nivel de satisfacción de sus clientes. Incluya los aspectos más relevantes, así como los resultados del mismo e indique el nivel de respuesta. Para la auditoría externa favor anexar una copia del formulario empleado.

Para medir la satisfacción de los huéspedes hemos implementado la hoja de comentarios la misma que se entrega al momento de realizar el check out, Este formato se aportó de acuerdo a las indicaciones recibidas por la certificación Q. En la misma se incluye información como: limpieza de habitaciones, servicio, instalaciones y también opinión sobre la atención recibida por parte del personal. a través de este medio se a obtenido un 90% de aceptación de los huéspedes. Recibimos también comentarios través de trip advisor y booking.com. a los mismos se los contesta inmediatamente agradeciendo el comentario. Todos los comentarios positivos y negativos son tomados en cuenta para mejorar el servicio.

	Einheit	2015
Indice de satisfacción del cliente	%	90,00
Tasa de respuesta de la encuesta a los huéspedes	%	90,00

3.7. Calidad de la información al cliente

Indique cuáles fueron las áreas y/o personas que rellenaron la encuesta sobre información a los clientes. Igualmente describa qué conclusiones obtuvo de los resultados (fortalezas y debilidades).

Este tipo de información se ha recabado de dos formas:

1. al momento del check out con una encuesta llenada en ese momento por los huéspedes (persona encargada Recepcionista)
2. a través de tripadvisor y de booking.com (encargado Depto reservas)

En general los comentarios recibidos son en general buenos en lo que se refiere a servicio, calidad de servicio, limpieza y calidad de información.

Sin embargo hemos tenido también comentarios negativos en lo que se refiere a restaurante por demora de servicio o falta de calidad en el mismo. Todos nuestros comentarios y quejas son contestados lo más pronto posible y solucionadas al momento. Como política interna tenemos informado que ninguna comentario se puede quedar sin respuesta. Esta da seguridad a nuestros huéspedes sabiendo que sus comentarios son escuchados y que las medidas son tomadas a corto, mediano o largo plazo.

	Einheit	2015
Indice de calidad de la información al cliente	%	100,00

4. Responsabilidad ambiental

4.1. Eficiencia energética

Comente el tipo de fuentes de energía, el nivel de consumo así como las medidas y acciones planificadas para contar con un plan de optimización y ahorro energético.

Nuestra empresa al momento solo dispone de energía eléctrica normal, no contamos con plantas ni ningún otro tipo de sistema de energía.

Para tratar de disminuir el consumo de energía eléctrica hemos implemento diferentes tipos de control como: utilización de fotos ahorradores en todas las áreas, solicitamos a los huéspedes apagar la luz si están fuera de las habitaciones.

Como alternativas para el próximo año se está analizando la compra de lámparas solares para los caminos de las áreas públicas, con esto garantizaremos ahorro de energía y también sirve como una medida de seguridad para nuestros huéspedes en caso de no tener el servicio eléctrico.

Para poder tener datos reales del consumo se tiene creado una hoja de control para este tipo de servicio.

	Einheit	2015
Consumo de electricidad	kWh	20.289,00
Energía eléctrica - consumo por noche vendida	kWh	5,61

4.2. Emisiones de CO2

Comente las emisiones producidas en relación al consumo energético, movilidad, etc. y describa las medidas planificadas para evitar y/o reducir la producción del CO2.

Este valor es exclusivamente aplicable al alojamiento ya que en nuestra Hosteria no contamos con movilización ni transporte propio.

	Einheit	2015
CO2 por noche vendida	kg	3,91

4.3. Papel

Describa los aspectos relacionados al consumo de papel, así como el tipo de papel (papel reciclado). Describa las medidas que tiene planificadas para alcanzar la reducción y optimización del consumo de papel. Para calcular el peso total del papel tome como base por ejemplo un catálogo y péselo y multiplíquelo por la cantidad que imprimió. También se recomienda incluir las acciones de ahorro y uso de papel en las diferentes actividades de la empresa.

Como política empresarial tenemos la costumbre del reciclaje, tratamos de imprimir lo mínimo posible y la reutilización de las hojas está siempre presente.

En este momento se compra resmas de papel blanco pero se tiene previsto cambiar esta opción a papel reciclado de bagajo de la caña de azúcar, esto implica una inversión un poco más alta para la empresa pero de esta manera no se utilizara papel blanco.

CALCULO:

papel A4 de 75 gramos por metro cuadrado

medidas 210mm x297mm (21 x 29.7 cm)

21cm x 29cm = 623.7 cm² por cada hoja

$623.7 / 10000 = 0.06237$ m² por hoja

$0.06237 \times 75\text{gr} = 46.6775$ gramos por hoja

$46.6775 \times 500 = 2338.875$ gramos por resma

$2338.875 \times 12 = 28066.50$ gramos de consumo por resma

$28066.50 / 1000 = 28.07$ kg consumo

	Einheit	2015
Papel - consumo total	kg	4.144,50
Papel - consumo por huésped	kg	0,57
Papel reciclado - porcentaje del consumo total de papel	%	

4.4. Consumo de agua

Comente los aspectos relacionados al uso y consumo de agua, así como las medidas y acciones planificadas para demostrar un ahorro y optimización de la misma.

El consumo de agua en la Hosteria es variado y depende en la mayor parte de veces del número de personas que tengamos hospedadas, sin embargo para minimizar el consumo de agua de los huéspedes se solicita a los mismos que coloquen las toallas en el piso en caso que deseen el cambio de las mismas, esto da un nivel de uso de lavadoras y consumo de agua y electricidad en menor cantidad.

para evitar el cambio de agua en la piscina se tiene un sistema de recirculación de la misma, en el área del jacuzzi igualmente cuando se solicita este servicio el agua que ingresa a esta instalación es de la piscina por lo tanto no hay uso de agua en esta parte de las instalaciones

Tenemos además implementado un sistema de reutilización de aguas de duchas y lavamanos para que esta sirva para el riego en las áreas verdes.

Se tiene plantificado la instalación de una sistema de lavaplatos en el area de la cocina por dos motivos principales: mejor utilización del tiempo (personal encargado) y ahorro de agua.

	Einheit	2015
Agua - consumo total	m ³	5.696,00
Agua - consumo por noche	m ³	1,58

4.5. Residuos sólidos y líquidos

Comente los diferentes tipos de residuos que genera su establecimiento, prácticas implementadas en relación a la gestión, así como las medidas y acciones planificadas en las diferentes áreas operativas del establecimiento. De contar con un sistema de gestión integral de residuos comente sobre el mismo; al mismo tiempo incluya una descripción del sistema de aguas residuales y los resultados alcanzados a través de su implementación

En relación a este punto podemos indicar que tenemos establecidos procesos para los residuos, por ejemplo en residuos.

COCINA: se tiene tachos para basura que no se puede reciclar la misma se entrega 1 o 2 veces por semana al camión de basura del Municipio de Urcuquí. Con relación a los residuos orgánicos de la misma manera se tiene implementado dos tachos de basura los mismos que se encuentran colocados en lugares estratégicos en esta área. Estos residuos son donados a las personas de la comunidad las misma que con este producto alimentan a sus Chanchos (luego los sacan a la venta y generan un ingreso para la familia) para poder tener el control se implementó una hoja de control de entrega de los mismos.

Con respecto al cartón, botellas o cualquier producto que se pueda reciclar de la misma manera se colecciona los mismos en una de las bodegas asignadas y cuando se tiene ya una cantidad considerable se entrega a una persona de la zona la misma que se encarga de llevar a un centro de acopio para la entrega de la misma, esto le genera un ingreso adicional. (parte de apoyo a la comunidad)

Con referencia a las botellas de vidrio las mismas son guardas para realizar decoraciones dentro de nuestras instalaciones.

Todo el personal de nuestra empresa tiene conocimientos sobre el reciclaje los mismos que son puestos en práctica cada día.

	Einheit	2015
Residuos en total	kg	72.208,60
Residuos total por noche	kg	19,97
Porcentaje de residuos no reciclables	%	99,71
Residuos no reciclables por noche	kg	19,92



4.6. Insumos de limpieza, mantenimiento y sustancias peligrosas

Describe los aspectos más relevantes en relación al uso, control y monitoreo de insumos para la limpieza y mantenimiento empleados para la operación y prestación de servicios. En el caso de emplear sustancias peligrosas incluya los mecanismos de control para su óptimo uso y respectiva minimización en el corto plazo.

Para el control de limpieza y manteniendo de nuestras instalaciones y equipos tenemos implementados sistemas de control de check list, todo estas controles han sido socializados a nuestro personal los mismos que utilizan las hojas de control todos los días y de acuerdo a lo especificado.

En nuestras instalaciones utilizamos insumos biodegradables (jabón, shampoo e incluso las botellas donde se encuentra el shampoo son biodegradables) se está analizando el cambio de embace por un material que sea reciclable, el costo de este producto es un poco más elevado que el que tenemos ahora (en análisis) sin embargo con esto garantizamos que nuestra Hosteria pueda ser amigable con el ambiente y según nuestro proveedor, esto genera trabajo adicional ya que para poder reciclar las botellas que se recolectarían con este proceso ellos contratarían personal adicional ya que los envases no pueden ingresar sucios para este proceso.

	Einheit	2015
Detergentes sólidos	kg	60,00
Detergentes sólidos por noche	kg	0,02
Detergentes líquidos	l	68,00
Sustancias peligrosas	l	0,00
Porcentaje de detergentes biodegradables	%	98,00

4.7. Infraestructura y diseño arquitectónico

Comente el porcentaje de áreas verdes al interior del establecimiento (incluya la descripción de especies endémicas,

especies introducidas), así como los aspectos arquitectónicos considerados (acordes al contexto cultural, materiales de la zona, etc.), calidad del equipamiento así como las acciones vinculadas al mantenimiento de la infraestructura.

Nuestra Hosteria tiene 10000 metros, de los cuales solo el 25% se encuentra en construcción y el área restante son áreas verdes las mismas que son cuidadas a diario y para ello tenemos una persona que se encarga directamente de la misma. En nuestra Hosteria se puede ver animales de la zona como: torcazas, Mirlo, Quilicos, palomas etc y plantas como arrayan, chilca, Yalte Negro etc. Para mayor información se puede solicitar el Plan de manejo ambiental.

En relación a la parte arquitectónica nuestra Hosteria esta reconstruida en una antigua casa de hacienda muy acorde con la zona, todo el material de construcción fue comprado por proveedores de la zona y los trabajadores son igualmente personas que trabajan cerca a nuestras instalaciones, todo el menaje que tenemos en la Hosteria está de acuerdo a los estándares hoteleros, línea blanca para habitaciones, instalaciones con los requerimientos indicados.

Con relación al mantenimiento de las instalaciones de la Hosteria tenemos personal que se encarga del mismo ya que hasta el momento seguimos haciendo cambios o incrementando habitaciones o requerimiento adicional por lo cual contamos con albañiles que están siempre en nuestras instalaciones.

	Einheit	2015
Area total in m ²	m ²	10.000,00
Area construida en m ²	m ²	2.500,00
Superficie areas verdes	m ²	7.500,00
Porcentaje de la superficie de áreas verdes	%	75,00

4.8. Abastecimiento

Describa qué materiales y servicios son los que emplea en la operación y prestación de servicios (material de oficina, insumos de limpieza, servicios de alimentación, etc.) e indique si estos son de producción amigable con el ambiente, regional, local y en general producidos bajo criterios de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial. Describa también si su empresa cuenta con directrices para la adquisición de productos y servicios. Puede anexar parte de esta documentación al informe.

Con relación al abastecimiento, lo coordinamos directamente entre la Hosteria con la oficina de Ventas localizada en Quito y desde aquí se da las directrices para la adquisición de los materiales por ejemplo: material de oficina se lo envía desde Quito, materiales de limpieza y de alimentación dependiendo de la coordinación se los puede enviar de Quito siempre y cuando no sean frutas, vegetales o cárnicos. Caso contrario todo lo requerido para la atención directa del huésped se lo compra directamente en Ibarra por calidad de productos en el supermaxi pero la legumbres, y verduras se las compara en el mercado local ya que los productos son de mejor calidad, hay productos como: granadilla, tomate de árbol, maracuyá, espárragos en temporada etc, que se compra a los proveedores locales es decir a las personas de la zona que cultivan la misma. Al momento se cuenta con las directrices establecidas para la adquisición de productos y servicios, esta es solo verbal, no se tiene todavía una política por escrito de la misma (se está elaborando la misma)

	Einheit	2015
Porcentaje de productos sostenibles	%	90,00
Cuota de alimentos locales y orgánicos	%	75,19
Porcentaje de productos locales y regionales	%	41,09

4.9. Conservación y uso sostenible de la biodiversidad

Describe los mecanismos o actividades que han sido implementadas para promover la conservación y uso sostenible de la biodiversidad por la empresa o con el apoyo de las partes interesadas. Incluya los esfuerzos llevados a cabo para la conservación de áreas naturales protegidas.

Nosotros trabajamos mucho con la Comunidad cercana (San Francisco) hemos capacitado a las personas de la zona en diferentes aspectos ya que de ellos depende el servicio que se dé a nuestros clientes. Se ha capacitado en temas como apariencia personal, el cuidado a los animales en este caso caballos y cuidado del medio ambiente. Para las diferentes actividades utilizamos guías locales ellos nos ayudan también informar a los clientes y a las personas de la zona sobre los aspectos importantes para el cuidado del medio ambiente y la importancia de la sostenibilidad y biodiversidad de la zona. Cerca de nuestras instalaciones tenemos el Bosque Nublado del Cunrayaro lugar muy bonito para visitar para y que beneficia con ingresos económicos a esta comunidad.

	Einheit	2015
Superficie de importancia biológica que son apoyadas en forma DIRECTA	ha	
Superficie de importancia biológica que son apoyadas en forma INDIRECTA	ha	10,00

5. Responsabilidad socio-cultural

5.1. Colaboradores

Describe la composición de la plantilla de personal (hombres, mujeres, guías, contratados, temporales, etc.)

En nuestra Hosteria laboramos 10 personas (8 directamente en atención y servicio del huésped y 2 desde Quito en el área administrativo(dueño y departamento de ventas))

El trabajo y el personal está distribuido equitativamente 4 hombres y 4 mujeres cada uno tiene sus área específica de trabajo sin embargo se les ha capacitado para que sean poli funcionales, el trabajo en general está siempre distribuido equitativamente y cada uno de nuestros trabajadores

5.2. Estructura ocupacional

	Einheit	2015
Número total de colaboradores	Pers	10,00
Número de colaboradores eventuales	Pers	0,00
Porcentaje de mujeres en puestos directivos	%	50,00
Cuota de colaboradores con discapacidades	%	0,00
Porcentaje de hombres en puestos directivos	%	50,00

5.3. Condiciones laborales

Describe las condiciones laborales refiriéndose a aspectos como: salarios basados en regulaciones oficiales o de acuerdo

al sector, reglamentación de horas adicionales de trabajo, beneficios sociales, relación con la representación de la defensa de los intereses de los colaboradores (en caso de existir), igualdad de oportunidades de trabajo, calificación y formación, estándares internacionales de trabajo.

Las condiciones laborales del personal de la Hosteria están basadas a las regulaciones del ministerio de trabajo y el Iess, se aplica las 8 horas laborales en turnos rotativos y el pago de hora extra de acuerdo a la regulación establecida. Adicional se tiene incentivos como bonos que se los entrega al personal por buen desempeño en su trabajo recibido a través de comentarios directos de huéspedes y como parte de incentivo de la empresa se tiene planificado un paseo anual no solo para el personal de la Hosteria sino también para un invitado adicional, estos costos los asume directamente la empresa.

	Einheit	2015
Permanencia media de los colaboradores en la empresa	a	10,00

5.4. Capacitación y formación

Describe el plan de capacitación de los colaboradores. Con qué frecuencia son capacitados y en qué temas, incluya documentos que certifiquen los cursos desarrollados como anexos al informe

En el año 2015 se capacito al personal en los siguientes cursos preciso para la elaboración del plan ambiental de la Hosteria y el curso de Administrador de empresa hoteleras, para el año 2016 se tiene previsto varios capacitaciones organizadas por el Mintur y también capacitaciones organizadas directamente por la empresa en campos como: Manipulación de Alimentos, Servicio y un plan específico en panadería, pastelería y chocolatería. Los cursos se seguirán planificando de acuerdo a las necesidades de la empresa

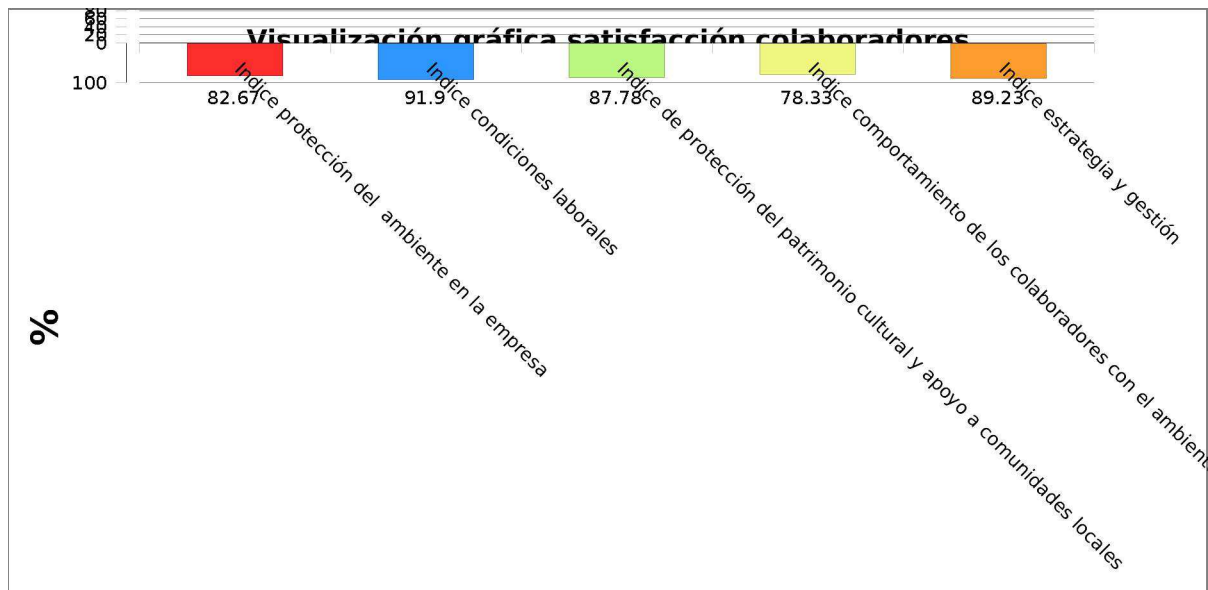
	Einheit	2015
Inversiones en capacitación	\$	0,00

5.5. Satisfacción de los colaboradores

Describe como fue llevado a cabo la encuesta a sus colaboradores. Cuántos participaron en la encuesta y las principales conclusiones obtenidas(fortalezas y debilidades). Indique cuál es la tasa de permanencia promedio de sus colaboradores.

La encuesta a nuestros colaboradores se los realizo con ayuda ya que en algunos casos los mismos no tienen conocimiento de computación pero con ayuda para el ingreso al sistema y con indicaciones dadas se pude recabar la informacion de todos ellos sin muchos inconvenientes. Nuestra empresa tiene colaboradores que trabajan con nosotros desde la apertura de la misma. son muy pocos caso que tenemos personal nuevo y los mismo se encuentran acoplados al trabajo y a sus compañeros. Aunque como es normal los malos entendidos entre ellos existes pero se trata siempre de solucionar los inconvenientes conversando con las personas involucradas

	Einheit	2015
Indice de satisfacción de los colaboradores	%	90,56



5.6. Justicia e inclusión

Describe los siguientes aspectos relacionados con igualdad de oportunidades como política empresarial referentes a capacitación, formación y empleo sin distinción de etnia, edad, religión, orientación sexual y discapacidad.

En nuestra empresa todos los trabajadores somos iguales con diferente responsabilidad pero no existe ni un trato diferente a nadie y menos aun discriminación por su formación o distinción de etnia, edad, religión, etc. Es importante indicar que tenemos ejemplos claros de superación dentro de nuestra empresa, personal que ingreso como apoyo de lavandería y con el apoyo de la empresa y el de ella mismo a obtenido su título universitario, su licencia de guía nativo y es la persona responsable y a cargo de la administración directa de la Hosteria, bajo supervisión del departamento de ventas y de gerencia. Otro caso es de uno de nuestros ayudantes polivalentes que era agricultor y poco a poco con su propio esfuerzo ahora es una de nuestros colaboradores que atiende en el restaurante y está a cargo del área de habitaciones. Estos son unos pocos ejemplos de los que tenemos con nosotros y del apoyo que damos a las personas sin discriminación alguna.

5.7. Derechos humanos y protección del menor

Describe cómo se practica la defensa de los derechos humanos y la protección al menor sobre todo con respecto a la explotación sexual infantil código ESNNA.

Garantizamos el trabajo con el respecto a los derechos humanos no explotación y con una remuneración justa para todos, preferimos trabajar siempre con personas adultas (mayores de edad) no con niños ya que esto afecta a los derechos de los mismos y peor aún caso de explotación sexual a menores. Por la zona en la que nos encontramos este tipo de caso no se da.

5.8. Protección y rescate del patrimonio cultural

Describe los aspectos implementados en cuanto a protección y rescate del patrimonio cultural por la empresa y con el apoyo de los involucrados.

Cerca de nuestras instalaciones no contamos con patrimonios culturales sino mas bien áreas protegidas.

5.9. Respeto a las comunidades y poblaciones locales

Describe las acciones y medidas implementadas para mantener el respeto y una relación de colaboración con las comunidades y poblaciones locales con todas las partes interesadas.

Mantenemos buenas relaciones con todo las partes interesadas en nuestro entorno, trabajamos mucho con personas de la región como servicio de transporte, compra de legumbres, frutas y vegetales para la Hosteria y adicional con personal de la zona en caso de requerir personal eventual para trabajo corto en la Hosteria. Ayudamos a las comunidades locales con actividades adicional que solicitan los huéspedes como cabalgatas (además de los caballos solicitamos un guía nativo)

sin el apoyo de la comunidad sería mucho más complicado mantener el estandar de calidad ofrecido a nuestros huéspedes

El pago justo por su trabajo por el trabajo realizado garantiza el compromiso de ayuda mutua y la continuidad de mismos

5.10. Impacto en la economía local

Describe de qué forma el hospedaje aporta a la economía local para su desarrollo y crecimiento sostenible

El hospedaje aporta de gran manera en la comunidad ya que Tumbabiro es un pueblo pequeño, de este sector son todos nuestros trabajadores es decir, 8 familias viven por el trabajo que tienen en nuestra Hosteria, adicional a esto trabajamos con la cooperativa de camionetas de la zona lo que genera para ellos ingresos adicional a lo que tenían antes, tenemos proveedores pequeños como micro mercados y tiendas en las cuales realizamos compras cuando es necesario.

Es decir el crecimiento de la empresa genera también ingresos adicionales a nuestros vecinos cercanos.

	Einheit	2015
Cuota de empleados de la localidad o región	%	8,00
Cuota de proveedores que son de la localidad o región	%	20,00

5.11. Participación de la comunidad

Describe de qué forma participa la comunidad en las actividades turísticas llevadas a cabo por el hospedaje. En el caso de apoyar a proyectos o iniciativas de desarrollo local sostenible haga mención de ellos.

En este punto cabe indicar que desde nuestro personal son gente de la zona, guías nativos de lugares cercanos y al tener requerimientos especiales como cabalgatas se contrata servicios de la gente de las comunidades cercanas para esta actividad. en la comunidad de San Francisco contratamos servicios de arrieros para cuando tenemos grupos que sean hacer campamento, esto es un ingreso adicional para la comunidad ya que ellos tienen un sistema rotativo para el envío de las personas a estos servicios es decir no solo una persona se beneficia de estos sino toda la comunidad.

Se está pensando elaborar un programa de capacitación para estas personas para seguir mejorando en el servicio a huéspedes y cuidado a los animales. Compramos productos de los agricultores locales como frutas, legumbres, flores de la zona cuando están de temporada.

Improvements

Ziel	Massnahmen	Verantwortl.	Termin
1. Capacitar más al personal.	Semestral		
1. Disminuir el uso de fundas o envases desechables para el envío de los box lunch	mensual	Responsable de cocina, Recepcion	Septiembre 2015
2. Mas uso de papel reciclado, actualmente en la oficina principal se usa papel reciclado de caña de azúcar.	Mensual	Depto Reservas	siempre
3. Tener un mejor sistema de control del material reciclado como cartón, plástico y alimentos organicos	Semana1	Recepcion, Ayudantes polifuncionales, cocina, jardinero	siempre
1. Tratar de obtener la mayor cantidad de encuestas de nuestros clientes	semana1	Recepcion	cada vez que se realice un check our
2. Dar respuesta a todos los comentarios especialmente recibidos a través de los diferentes medios electrónicos (tripadvisor, booking) e incluso novedades recibidas a nuestro correo	cuando lleguen	Dpto Ventas	Inmediato
3. Tratar de dar solucion a comentarios no favorables ya que esto garantizara nuestro servicio	Cuando lleguen	Recepcion, Dpto Ventas	Inmediato de ser posible
1. tener un incremento de por lo menos un 5% en la utilidad, basada no en la subida de las tarifas ofrecidas sino por la calidad de servicio qu se ofrece.			Siempre
2. Terminar todo lo planificado (Spa y arreglos varios) para que todos los valores invertidos en esto se pueda utilizar en mejor mantenimiento de las instalaciones ya existentes	Semestral	Gerencia, Depto Ventas Gerencia,	nov 2016
1. Mantenimiento de areas verdes	Semana1	Jardinero	todo el tiempo
2.Terminar la construccion del nuevo Spa			
3. Realizar limpiezas periodicas de las areas publicas	Mensual	Gerencia	6 meses

	Quincenal	Jardinero, ayudantes poli funcionales	continuo
--	-----------	------------------------------------------	----------

