

Empresa: HOTEL PANAMONTE INN & SPA
País: Panamá
Proyecto: Programa TMF: Reducción de la pobreza y mejoramiento del ambiente. Una estrategia de Desarrollo Integral Sostenible.
Año: 2005

LA EMPRESA

Hotel Panamonte se ubica en el Distrito de Boquete, Provincia de Chiriquí, Panamá. Este hotel fue fundado en 1946, por la madre de la señora Inga Collins, actual propietaria de la empresa. El hotel se instaló en una casa que data de 1914, y que mantiene la bella arquitectura de la época.

El hotel también mantiene actividades menores de baja envergadura como lo es la producción y/o comercialización de mermeladas y ventas de productos de panadería.

Hotel Panamonte genera 21 empleos fijos, entre los cuales se incluye la administradora del hotel y un CPA. Genera empleos indirectos, a través de servicios especializados que se brindan opcionalmente para complementar la relajante experiencia de los huéspedes; o bien a través del suministro de productos o servicios para el hotel o sus huéspedes.



SERVICIOS

El Hotel Panamonte cuenta con:

- Alojamiento en 19 unidades habitacionales distribuidas en una nave habitacional de dos pisos y dos naves adicionales con habitaciones.
- Restaurante
- Bar en un salón con chimenea
- Spa con camas para masajes y cuarto de aromaterapia
- Lavandería
- Amplios jardines
- Vivero
- Huerta de especies para el Restaurante
- Área de juegos infantiles

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Este proyecto fue desarrollado bajo el Convenio de Cooperación Conjunta CONEP-CEGESTI, en el marco del proyecto “Instrumentos de Gestión Ambiental y Participación Empresarial en la Producción Limpia”, ejecutado por el CoNEP y financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo BID; y, el programa “Reducción de la Pobreza y Mejoramiento del Ambiente: Una estrategia de Desarrollo Integral Sostenible (TMF)”, ejecutado por CEGESTI y financiado por el Ministerio de Relaciones Exteriores del gobierno de los Países Bajos.

Hotel Panamonte Inn & Spa decidió, a mediados del 2004, participar como empresa beneficiaria de este programa, el cual busca, mediante asistencia técnica de CEGESTI, aplicar conceptos de *sostenibilidad turística* y la metodología de *producción más limpia*. La



asistencia técnica ayudaría a las empresas participantes en el desarrollo de un sistema basado en la normativa de *Certificación de Sostenibilidad Turística*. El Certificado para la Sostenibilidad Turística - CST - es un programa del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), diseñado para categorizar y diferenciar empresas turísticas de acuerdo al grado en que su operación se acerque a un modelo de sostenibilidad, en cuanto al manejo de los recursos naturales, culturales y sociales.

Su objetivo fundamental consiste en convertir el concepto de sostenibilidad en algo real, práctico y necesario en el contexto de la competitividad turística de la región, con miras a mejorar la forma en que se utilizan los recursos naturales y sociales, se incentiva la participación activa de las comunidades locales y se brinda un nuevo soporte para la competitividad del sector empresarial turístico.

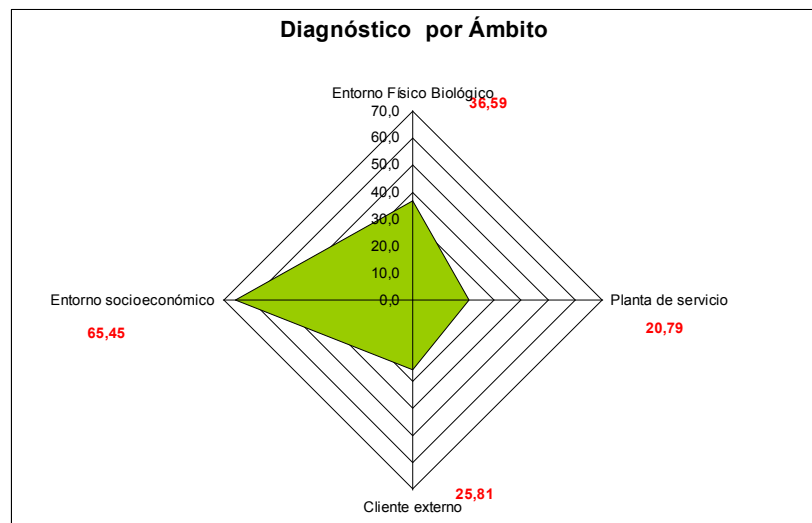
EVALUACIÓN INICIAL DEL CST

Para evaluar la posición de sostenibilidad de una empresa turística, el CST hace un análisis de la empresa con respecto a cuatro ámbitos:

- Entorno físico biológico
- Planta de servicios
- Cliente externo
- Entorno socioeconómico

Cada uno de estos ámbitos se compone de diferentes temas, y en conjunto analizan el desempeño social, económico y ambiental de la empresa, y por tanto, su contribución al desarrollo sostenible.

El diagrama adjunto muestra los resultados de la evaluación inicial del CST en Hotel Panamonte Inn & Spa. Como se observa, la mayor fortaleza se encuentra en el ámbito de *Entorno Socioeconómico*, mientras que las mayores oportunidades de mejora están en los temas de *Cliente Externo*, *Planta de Servicio* y *Entorno Físico y Biológico*.



Los principales resultados obtenidos:

Estrategias, políticas y planes

Se definió el marco estratégico de la empresa:

Misión de la Empresa

Nosotros nos esmeramos para brindar a nuestros clientes un hogar lejos del hogar. Ofrecemos un servicio de alojamiento en un lugar de exuberante belleza natural, un restaurante reconocido por su exquisita comida y los servicios de SPA más exclusivos de la zona; todo con un trato personalizado, cortés y eficiente.

Política de Sostenibilidad

Nuestro objetivo es lograr que nuestros clientes reciban la máxima satisfacción con los servicios que les brindamos a la vez que generamos rentabilidad y ofrecemos oportunidades de desarrollo a nuestros empleados.

Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible por lo que desarrollamos acciones para mejorar nuestro desempeño ambiental, crear conciencia sobre la conservación de la naturaleza y contribuir para que la comunidad y la población indígena de la zona tengan mayores oportunidades de desarrollo.

Planta de Servicio: Plan de Producción más Limpia

La tabla siguiente muestra la calificación obtenida al inicio y al final de la asistencia técnica:

Diagnóstico General		Eval inicial	Eval final
Planta de servicio	Formulación de políticas	13	67
	Consumo de agua	0	15
	Consumo de energía	11	48
	Consumo de productos	43	68
	Manejo de desechos	17	44
	Capacitación	33	22
	Calificación del ámbito	21	48

La mejora en la calificación obtenida para este ámbito se logró con las siguientes acciones:

Consumo de Agua

- Se implementó el programa de retardo de lavado de toallas y ropa de cama.





- Se implementó un programa de dosificación en el uso de detergentes.
- Se inició el uso de detergentes de menor impacto ambiental y mejor desempeño.
- Se implementó un programa de mantenimiento y revisión de los procesos de lavado con el objetivo de identificar oportunidades de reutilización de las aguas.

Consumo de Energía

- Se estableció un plan de mantenimiento preventivo de los equipos.
- Se ha realizado la instalación de sistemas de mayor eficiencia energética, que son: cambios en el tipo de luminaria utilizada (incandescente por fluorescente) y se han instalado sistemas de apagado automático o de movimiento.
- Se diseñaron indicadores de energía tales como consumo de energía por huésped y consumos de gas por huésped y por comensal.



Producción de desechos sólidos



- Se ha disminuido la adquisición de envases, a través de la compra de productos a granel o al uso de envases rellenables.

- Se inició con un programa de reciclaje para lo cual ya se hace separación de materiales con potencial, tales como botellas de vidrio, latas de aluminio y algunos otros envases.



- Se inició el compostaje de desechos orgánicos de la cocina y jardinería.

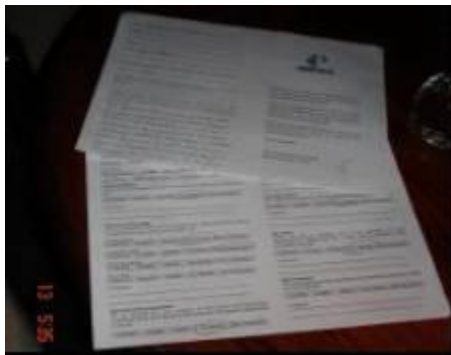


Cliente externo

La tabla siguiente muestra la calificación obtenida al inicio y al final de la asistencia técnica:

Diagnóstico General		Eval inicial	Eval final
Cliente externo	Comunic. y participación	45	60
	Acond. de la habitación	0	43
	Manejo de grupos	43	71
	Medición de respuestas	0	100
Calificación del ámbito		26	64

La mejora en la calificación obtenida para este ámbito se logró con las siguientes acciones:



- La empresa mantiene un formulario para la medición de la satisfacción del cliente, como instrumento de retroalimentación del mismo. A este formulario se han incorporado preguntas relacionadas con el programa de sostenibilidad turística que está implementando el hotel.

- La empresa ya ha iniciado en la implementación de los productos, tal es el caso de la información disponible para los clientes sobre la empresa (misión, política de sostenibilidad, actividades, información de la zona y servicios turísticos adicionales) y sobre aspectos turísticos en general.



Entorno físico biológico y socioeconómico

Las tablas siguientes muestra la calificación obtenida al inicio y al final de la asistencia técnica:

Diagnóstico General		Eval inicial	Eval final
Entorno Físico y biológico	Políticas y programas	67	33
	Emisiones y desechos	8	13
	Áreas verdes	43	80
	Áreas naturales	40	57
	Protección flora y fauna	50	75
	Calificación del ámbito	37	47

Diagnóstico General		Eval inicial	Eval final
Entorno Socioeconómico	Beneficios eco. directos	83	83
	Beneficios eco. indirectos	86	94
	Contrib. desarrollo cultural	100	64
	Contribución en salud	25	50
	Infraestructura y seguridad	14	0
	Calificación del ámbito	65	60

La mejora en la calificación obtenida para estos ámbitos se logró con las siguientes acciones:



- La empresa mantiene una gran cantidad de información y promociona la visita de sus clientes a áreas naturales y a otros atractivos de interés turístico, de la región y del país en general. Por ejemplo, mantiene información detallada sobre el Parque Nacional Volcán Barú, mediante hoja de información patrocinada por el hotel. Además, mantiene información de Parque La Amistad y sendero Los Quetzales También provee información de tours, giras y otras actividades en el área, tales como visitas a los pozos de aguas termales y giras a los rápidos.
- La empresa tiene una relación comercial y de apoyo permanente con algunas microempresas de la localidad. Destaca en este sentido el apoyo que recibe el Sr. Sergio Arauz, quien trabaja en recepción y ha decidido desarrollar una pequeña empresa de tours turísticos en la localidad.

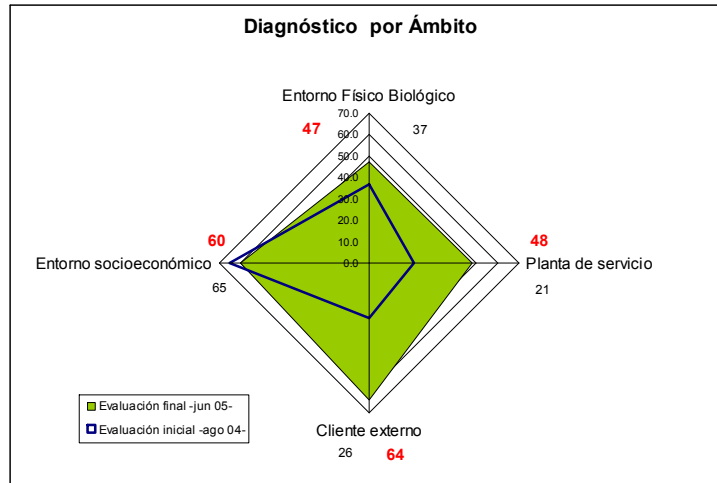
- El hotel vende artesanías de producción local, algunas producidas por indígenas. Por otro lado, promociona e informa sobre actividades culturales y étnicas que se desarrollan en la comunidad. Estos son ejemplos del interés del hotel en promover la economía y bienestar de la comunidad en la opera.



EVALUACIÓN FINAL

La evaluación final muestra mejoras significativas en los ámbitos *Planta de servicio* (valoración final de 48%) y *Cliente externo* (valoración final de 64%) con incrementos netos en su valoración de 27% y 38% respectivamente. Adicionalmente, el hotel tuvo una mejora en el ámbito *Entorno Físico Biológico*, con un incremento neto de 10% (valoración final de 47%).

Estos resultados son la evidencia de cómo **Hotel Panamonte Inn & Spa** logra contribuir más decididamente al Desarrollo Sostenible de Panamá, a través de los Programas de Producción más Limpia y Sostenibilidad Turística.



FRASE DEL EMPRESARIO

“El Programa de Producción más limpia y Desarrollo Integral Sostenible, fue excelente para el Hotel Panamonte y también para la zona de Boquete. Siendo ésta una zona con mucha vegetación y de un ambiente muy natural, este proyecto se presenta como una muy buena herramienta para la protección y cuidado de nuestro entorno. Los conocimientos adquiridos con la asesoría de CEGESTI en el desarrollo del proyecto han sido muy útiles para la labor que desempeñamos, las enseñanzas muy valiosas y de hecho se han obtenido resultados muy positivos de las recomendaciones implementadas.”

Doris Taylor
Asistente de gerencia

