

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

LA EMPRESA

Los Quetzales Lodge & SPA, se encuentra ubicado en Guadalupe, Corregimiento de Cerro Punta, en la provincia de Chiriquí, Panamá. El proyecto nace como una iniciativa de Carlos Alfaro, en 1991. Se distingue por la tenencia de una gran extensión de terreno, la cual ha sido mantenida como reserva forestal privada. Esta reserva de 400 hectáreas, que en un 15% ha logrado desarrollar un bosque secundario, colinda con dos grandes áreas protegidas, Parque Internacional La Amistad y Parque Nacional Volcán Barú.

El Hotel emplea a 20 personas, lo cual incluye a 4 personas en la Oficina Administrativa de David y 4 eventuales. En temporada alta, el personal aumenta en 5 ó 6 personas.

La administración del hotel desea continuar su crecimiento, mediante la ampliación de su capacidad instalada y la oferta de servicios a sus clientes tanto en Guadalupe como en otras áreas de la provincia. En general, la retroalimentación de sus clientes es de total complacencia con los servicios y atención recibida.



SERVICIOS

Los Quetzales Lodge & SPA cuenta con:

- Alojamiento en 10 cuartos de hotel, 5 suites, 1 cabaña Duplex, 1 habitación grande familiar, 2 dormitorios tipo hostel, y 5 cabañas en el bosque (1 tipo Duplex)
- 8 Senderos por bosques primarios y secundarios
- Estanques de truchas
- Bar y bar lounge
- Salón de conferencias y juegos de mesa
- Jacuzzi
- Áreas verdes recreativas
- Restaurante
- Panadería
- Spa y gimnasio
- Transporte en vehículo de doble tracción
- Alquiler de caballos y bicicletas
- Tours guiados en las reservas del hotel
- Observatorios de aves
- Tienda de Artesanías, Fotos y Accesorios
- Una casa y tres habitaciones para hospedaje de empleados y sus familias
- Biblioteca para la comunidad
- Taller de ebanistería y soldadura
- Lavandería



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.



Los Quetzales Lodge & 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.

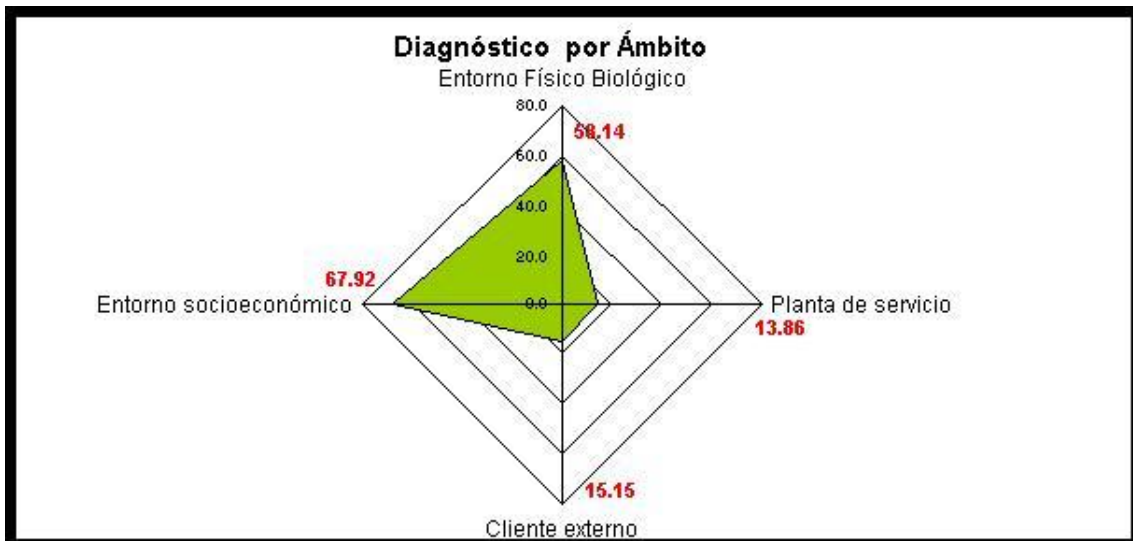
Su objetivo fundamental consiste en convertir el concepto de sostenibilidad en algo real, práctico y necesario en el contexto de la competitividad turística de la región, con miras a mejorar la forma en que se utilizan los recursos naturales y sociales, se incentiva la participación activa de las comunidades 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

El diagrama siguiente muestra los resultados de la evaluación inicial del CST en hotel Los Quetzales.



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

El cuestionario evaluado en el Grupo Ecoturístico Los Quetzales S.A., permite obtener una percepción general de la dimensión de la sostenibilidad turística que muestra la empresa, lo cual se presenta en el gráfico anterior. Como se

observa en el gráfico, la mayor fortaleza estaba en los ámbitos de Entorno Socioeconómico y Entorno Físico y Biológico, mientras que las mayores oportunidades de mejora están en el tema de Cliente Externo y Planta de Servicio.

Los principales resultados obtenidos:

Estrategias, políticas y planes

Se definió el marco estratégico de la empresa:

Misión de la Empresa

Los Quetzales Lodge & Spa es una organización privada con fines de lucro, dedicada al ecoturismo y ubicada en una zona de amortiguamiento, dentro del Parque Internacional La Amistad y el Parque Nacional Volcán Barú. Impulsamos el cambio hacia una cultura que utiliza los recursos naturales de una forma sostenible, ofreciendo empleo como tal, reforestando y denunciando violaciones a las leyes del medio ambiente. Ofrecemos servicios de alojamiento, alimentación, recreación y actividades de integración con la naturaleza que se ajustan a los estándares internacionales y que logran complementarse permitiendo el desarrollo económico y social de la región, a la vez que promovemos la armonía entre el turismo y la conservación y creamos oportunidades para el desarrollo de nuestra gente.

Visión de la Empresa

Posicionarnos como el Ecolodge mas preferido en Panama, para turistas nacionales e internacionales facilitándoles el desplazamiento hacia áreas naturales de forma que puedan apreciar la cultura y la historia natural del ambiente local, con las precauciones necesarias para no alterar la integridad de los ecosistemas ni de la cultura del sitio. A la par, pretendemos generar oportunidades económicas de forma que la conservación de las áreas naturales se vuelva beneficiosa para las poblaciones locales, con el compromiso de que sus visitantes respeten la integridad de la naturaleza

Política de Sostenibilidad

Buscamos la sostenibilidad económica, ambiental y social. Para lograrlo, nos esmeramos en la atención de nuestros clientes a la vez que generamos recursos financieros y oportunidades de desarrollo para nuestra gente y nuestra comunidad, agregando valor al medio ambiente y siendo líderes de las acciones para su conservación.

Creemos en el uso sostenible de los recursos naturales, la integración de las comunidades locales y la implementación de micro empresas ecoturísticas. Es por ello, que nos interesa educar y generar apoyo para la conservación de los parques de forma que la comunidad y los turistas en general aprendan sobre el significado e impacto benéfico que tienen los bosques sobre el clima, las provisiones de agua, la ecología y economía a nivel local y global y que conozcan cómo pueden contribuir para su preservación.

Nuestro reto es contribuir para que Guadalupe, Cerro Punta, República de Panamá se sitúe turísticamente a nivel internacional ofreciendo su cultura, su idiosincrasia y su historia, dándole así valor agregado a la actividad ecoturística a la vez que se generan máximos beneficios para el bienestar integral de nuestros empleados y de la comunidad.

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 final	Eval inicial
Planta de servicio	Formulación de políticas	67	12
	Consumo de agua	38	0
	Consumo de energía	63	19
	Consumo de productos	72	18
	Manejo de desechos	56	11
	Capacitación	67	22
Calificación del ámbito		61	14

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

Consumo de Agua

- Programa de retardo de lavado de toallas y ropa de cama. Con un ahorro anual esperado de \$480 anuales.



- Se instalaron medidores de agua para determinar el consumo de agua por mes y cliente, la cantidad de agua utilizada en lavadas por cliente.
- Se implementó un programa de mantenimiento y revisión de lavadoras para la prevención de fugas y mayor eficiencia de los procesos.

Consumo de Energía

- Se sustituyó el sistema de calefacción del agua, de diesel a sistemas de gas. Esto generará un el ahorro anual esperado alrededor de \$2,160.
- Se estableció un Plan de Mantenimiento continuo de freezers y refrigeradoras con el fin de conseguir ahorros de consumo energético.
- Se dio capacitación del personal de equipos de calderas y sistemas eléctricos con el fin de hacer los procesos más eficientes.



	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó una programación de horarios para el encendido y apagado de luces en el hotel. Se instalaron sensores de movimiento y de luz, para apagado y encendido de luces. Se habilitó un programa de sustitución de luces incandescentes por fluorescentes.
<p>Producción de desechos sólidos</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Se ha disminuido la adquisición de envases, a través de la compra de productos a granel o al uso de envases rellenables; además de la separación de materiales con potencial reciclable, tales como botellas de vidrio, latas de aluminio, envases de plástico, papel de periódico, y algunos otros envases. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Se habilitó una zona para compostaje de desechos orgánicos de la cocina y la panadería, usando lombrices californianas para la biodegradación del desecho orgánico.
<p>Plagas</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Para el control de la plaga de la mosca se implementaron sistemas de cerrado automático de 8 puertas de entrada, para evitar su ingreso al área de restaurante, panadería y spa, y se utilizaron mecanismos para la eliminación de moscas como lo son lámparas especiales y plaguicidas especializados no tóxicos para organismos de sangre caliente. 	

- Para controlar la plaga de la cucaracha se reemplazó el equipo y mueblería de madera por equipo de acero inoxidable; se instalaron dispositivos para la fácil limpieza del área de cocina; además de procesos de limpieza profundos y de mayor frecuencia; almacenamiento adecuado de alimentos; sellado de paredes; y, eliminación o reubicación de objetos, herramientas y equipo no utilizado en área de producción. Se ha contratado personal de asistencia profesional para el fumigado y control de esta peste.
- El principal esfuerzo que la gerencia ha logrado, es insistir la participación de las autoridades en la regularización y control del uso de la gallinaza en la región como fertilizante orgánico, mediante la elaboración y introducción de nueva legislación para reglamentar el uso de la gallinaza. Se logró elaborar legislación con los organismos estatales (ANAM, MIDA, MINSA, IPAT y Alcaldía Municipal) para controlar el uso de la gallinaza en la república.



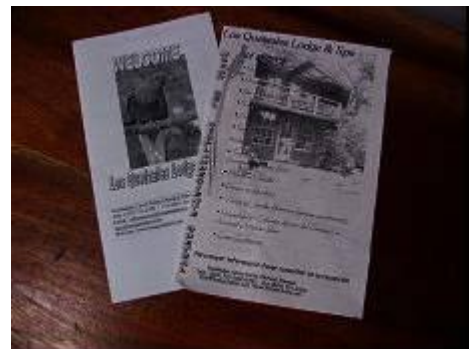
Cliente externo

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

Diagnóstico General		Eval final	Eval inicial
Cliente externo	Comunic. y participación	55	9
	Acond. de la habitación	43	0
	Manejo de grupos	57	29
	Medición de respuestas	0	29
Calificación del ámbito		41	15

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

- La empresa mantiene información sobre áreas naturales de interés turístico, específicamente promoviendo puntos de interés accesibles para sus clientes en su visita a los Quetzales, tales son los casos de la promoción a Finca Drácula, que es un renombrado jardín botánico, gira al sendero Los Quetzales, gira a sitio Arqueológico Barriles, Los Pozos de aguas termales, Lagunas de Volcán y otros tours ecoturísticos y culturales.



Entorno físico biológico y socioeconómico

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

Diagnóstico General		Eval final	Eval inicial
Entorno Socioeconómico	Beneficios eco. directos	83	67
	Beneficios eco. indirectos	94	86
	Contrib. desarrollo cultural	55	91
	Contribución en salud	50	50
	Infraestructura y seguridad	25	33
Calificación del ámbito		64	68

Diagnóstico General		Eval final	Eval inicial
Entorno Físico y biológico	Políticas y programas	83	67
	Emisiones y desechos	27	54
	Áreas verdes	86	57
	Áreas naturales	88	60
	Protección flora y fauna	71	57
Calificación del ámbito		62	58

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

En este punto se obtienen resultados positivos con respecto a la evaluación CST, que se enumeran a continuación:

- La empresa participa continuamente en programas de mejora ambiental en las zonas aledañas, específicamente a áreas protegidas en la región tales como Parque Internacional la Amistad y Parque Nacional Volcán Barú.
- La empresa ha formado parte de organizaciones que trabajan activamente sobre la problemática ambiental, tales como Species, Asociación de Boquete para la protección del Sendero los Quetzales.
- La empresa participa y apoya en el mantenimiento y manejo de las áreas protegidas Parque Internacional la Amistad y Parque Nacional Volcán Barú, y mantiene bajo el mismo régimen de protección una importante parte de su propiedad privada de 400 hectáreas. Este apoyo se manifiesta principalmente en el activismo que ha mantenido su gerente general, Carlos Alfaro, en la protección de las áreas protegidas contra la caza furtiva, la transformación de tierras a ganadería y agricultura, la contaminación con agroquímicos y en la promoción para el mantenimiento de estas áreas.



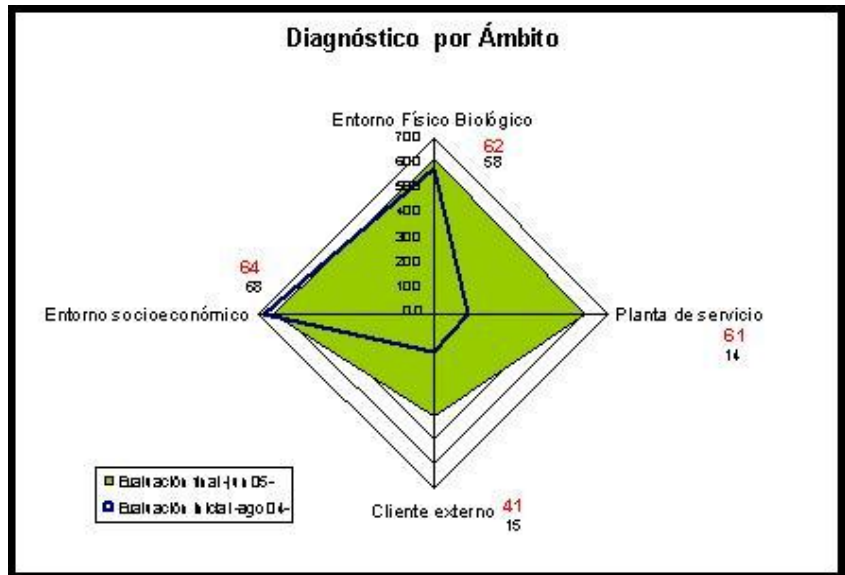


- Las artesanías que se vende en el hotel son de artesanos locales.
- La empresa tiene una relación comercial y de apoyo permanente con varias microempresas de la localidad: Ebanistería y Soldadura Aaron, de la cual reciben un importante apoyo para la mueblería del hotel, apoyo de hojalatería local para la elaboración de chimeneas especiales y otros equipos de cocina; Genover Santamaría Hijo, quien provee al hotel de servicios de guía turístico para sus clientes, el Taller de Mecánica José L. Caballero, donde se da mantenimiento al equipo rodante del hotel y compra de flores a pequeños jardines de la comunidad
- Las frutas, legumbres y vegetales en general los suplen proveedores de la localidad.

EVALUACIÓN FINAL

La evaluación final muestra mejoras significativas en los ámbitos Planta de servicio (valoración final de 61%) y Cliente externo (valoración final de 41%) con incrementos netos en su valoración de 47% y 26% respectivamente. Estos ámbitos habían resultado con el menor puntaje en la evaluación inicial y, por consiguiente, con claras oportunidades de mejora.

Se puede concluir que los programas de Producción más Limpia y, Comunicación y capacitación, lograron tener un impacto positivo en la operación del hotel, con resultados tangibles. Queda pendiente a la empresa, mantener los programas y continuar en la detección y mejoramiento de oportunidades de mejora en el hotel.



FRASE DEL EMPRESARIO

Carlos Alfaro
Fundador y Propietario

Significativo para Los Quetzales Lodge & Spa, fue ser escogido para participar en este programa de importancia para el turismo sostenible. El solo hecho de que CONEP reconoció nuestro esfuerzo, nos incentivo a subcribimos en el programa. El asesoramiento sistemático de CEGESTI de tecnificar y monitorea nuestro esfuerzo de convivir en armonía con la naturaleza y nuestra comunidad, afinó nuestra convicción de trabajar en equipo para lograr las metas trazadas.

El programa de Producción Más Limpia y Desarrollo Integral Sostenible le dió más valor a nuestra inversión e incentivó nuestro recurso humano. El respaldo de consejeros profesionales de CEGESTI, fortaleció debilidades, afianzó fortalezas y nos encamino mas velozmente, en lo que esperamos sea producción totalmente sostenible y limpia.



CEGESTI - su aliado para el éxito

Confiamos que otras empresas y el IPAT no solo vean la importancia de participar en este programa de CST, sino que en conjunto como país, se implementen suficientes cambios para presentar ante el mundo una imagen positiva de convivencia sostenible, comparable con la de Costa Rica.

Necesitamos humildad para reconocer debilidades y aceptar cambios, transparencia con nuestros clientes y personal, y una mano de obra calificada y conciente de convivencia en armonía con el medio ambiente.

Deseamos que nuestra participación incentive al BID a seguir financiando proyectos que ayuden a otras empresas a convivir con el medio ambiente y su entorno socio económico.

