



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

**FACULTAD DE TURISMO Y PRESERVACIÓN AMBIENTAL,
HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA
CARRERA DE TURISMO Y PRESERVACIÓN AMBIENTAL**

TÍTULO:

**“CREACIÓN DE UN MANUAL DE OPERACIONES TURÍSTICAS
PARA LA EMPRESA “Bitácora Expeditions Ecuador”™, QUE
OPERARÁ EN LA ZONA DEL BAJO NAPO ECUATORIANO”**

**Trabajo previo la obtención del título de Licenciado en Administración de
Empresas de Turismo.**

AUTOR:

Héctor Rubén Proaño Haro

DIRECTOR DE TESIS:

Msc. Marco F. Rosero Bedoya

Quito-Ecuador

2013

AUTORÍA Y RESPONSABILIDAD

Del contenido de la presente Tesis, CREACIÓN DE UN MANUAL DE OPERACIONES TURÍSTICAS PARA LA EMPRESA “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR”™, QUE OPERARÁ EN LA ZONA DEL BAJO NAPO ECUATORIANO”, es responsabilidad exclusiva de su autor.

Héctor Rubén Proaño Haro

CI. 170875344-5

CERTIFICO

Que el presente Trabajo de investigación individual CREACIÓN DE UN MANUAL DE OPERACIONES TURÍSTICAS PARA LA EMPRESA “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR”™, QUE OPERARÁ EN LA ZONA DEL BAJO NAPO ECUATORIANO, presentado como requisito previo para optar por el Título de **Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Áreas Naturales**, fue desarrollado por el señor Héctor Rubén Proaño Haro bajo, dirección y supervisión del suscrito.

Msc. Marco F. Rosero Bedoya

"Se ve al mismo tiempo y en proximidad estremecedora, el colosal volcán Cotopaxi, los picos titánicos de los Ilinizas, el nevado Quilindaña. Es una de las vistas más majestuosas e importantes que me han ocurrido en ambos hemisferios."

Alexander von Humboldt, 1802

DEDICATORIA

De todo corazón dedico este trabajo a mis hijas Abigail e Isabella, por quienes he dado todo, y porque, gracias a ellas, me decidí alcanzar la meta propuesta para esta etapa de mi vida.

Además, porque quiero demostrarles que, nada es difícil en la vida, cuando se quiere lo que se hace; y porque nunca es tarde para alcanzar los objetivos.

Héctor Rubén Proaño Haro

“Nosotros caminábamos escoltados de espigas,
con un poncho de luz sobre los hombros
y en la frente el mandato de la tierra.”

Jorge Carrera Andrade

AGRADECIMIENTO

Para los caminos del conocimiento, que son extensos y sin límites, la vida es corta. Pero a pesar de estas diferencias, existe la voluntad de alcanzar una meta en cualquier tiempo y lugar.

Esto es lo que me ha incentivado para llegar a un nivel que fortalecerá mis conocimientos profesionales.

Mi profundo agradecimiento a toda mi familia, quien ha sido el artífice de la culminación de mi carrera y quien, con su valiosa colaboración, ha alcanzado junto conmigo, la meta que me había propuesto.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	I
CAMPO.....	II
TEMA.....	II
TÍTULO.....	II
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....	II
ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	II
OBJETIVOS.....	II
MARCO TEÓRICO.....	III
MARCO CONCEPTUAL.....	III
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	IV
TIPO DE ESTUDIO.....	V
FUENTES DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.....	V
TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.....	VI
CAPÍTULO I	
1. Datos generales.....	1
CAPÍTULO II	
2. El manual de operaciones turísticas dentro de la empresa “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR TM ”.....	9
CAPÍTULO III	
3. Manual de Operaciones: creación e implementación.....	47
CAPÍTULO IV “ANEXOS”.....	126

4.1	Mapas de ubicación de la zona en cuestión.....	126
4.2	Permisos necesarios para poder operar una embarcación fluvial....	129
4.3	Organigrama funcional de la embarcación.....	130
4.4	Charla de bienvenida / wellcome talk.....	131
4.5	Presentación de nuevos futuros proyectos.....	136

INTRODUCCIÓN

Esta investigación es el resultado de un análisis operacional, que presenta a una empresa, con base en el oriente ecuatoriano, un “Manual de Procedimientos” que le sirva de referencia, para realizar la operación turística, de manera adecuada.

En el capítulo primero se detalla el aspecto geográfico del entorno donde se llevará a cabo esta operación turística; se analiza de lo general a lo particular, la ubicación geográfica de la zona de operación y se detalla también las características físicas, hidrográficas y de ubicación del área de operaciones dentro de la Amazonia ecuatoriana.

En el capítulo dos se detalla, pormenorizadamente, la información general de cada aspecto de la operación turística fluvial dentro de la empresa.

Se ha detallado cada proceso minuciosamente para dejar poco margen al error involuntario y para que el momento de establecer procesos y procedimientos, la administración a bordo del hotel flotante no tenga problema en simplemente tomar la información recopilada y aplicarla en la empresa.

En este capítulo se detalla los aspectos operativos uno por uno, tomando en cuenta y, sin descartar, a todos los involucrados en una operación turística tan sensible y delicada como lo es la que se produce en áreas naturales, más aun en áreas de difícil acceso, como es la Amazonia ecuatoriana.

Cada aspecto de la operación es importante y necesario. Algunos son importantes por sí solos, mientras que otros son parte de cadenas de procesos que, en caso de no estar unidos perfectamente, podrían resultar en colapsos operacionales o en problemas que van a dañar la imagen que la empresa debe proyectar siempre a sus usuarios, tanto internos como externos.

El capítulo tercero se centra en la parte práctica del Manual de Operaciones y cómo debe ser aplicado este Manual dentro de la empresa; la importancia que tiene la correcta

aplicación del mismo y también se refiere a otros documentos que han sido creados y que son presentados como documentos varios, conjuntamente a este trabajo de finalización de carrera.

Una correcta aplicación del Manual de Procedimientos, así como de un Manual de Guías Naturalistas, un Libro de Visitantes, etc., brinda la certeza de que la información recopilada ha sido de utilidad y que los procesos pueden ser monitoreados para, en el futuro poder revisarlos y mejorarlos constantemente.

Este trabajo finaliza con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

- 1.- **CAMPO:** Administración de Empresas de Turismo.
- 2.- **TEMA:** Creación de manuales de operaciones turísticas.
- 3.- **TÍTULO:** Creación de un Manual de Operaciones Turísticas para la Empresa Bitácora Expeditions Ecuador™, que operará en la zona del Bajo Napo Ecuatoriano.
- 4.- **LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** “Estudio Económico y Administración del Turismo”.
- 5.- **ENUNCIADO DEL PROBLEMA:** Las empresas que recién se forman tienen inconvenientes, limitaciones o deficiencias al no tener procedimientos claros, lo que afecta directamente su operación y administración.

6.- **OBJETIVOS:**

General:

Formular un Manual de OPERACIONES TURÍSTICAS PARA LA EMPRESA “Bitácora Expeditions Ecuador”™, QUE OPERARÁ EN LA ZONA DEL BAJO NAPO ECUATORIANO”

Objetivos Específicos:

- Establecer la ruta turística a utilizar y definir los diferentes puntos de vista a realizar.

- Estructurar el Manual de Operaciones que contenga, entre otros ítems, la Historia de la empresa, su Visión y Organización, Productos y Servicios, Políticas, Contratos de Puesto y Sistemas (Planes de Acción).
- Visitar las comunidades y autoridades locales ubicadas en la ruta, para socializar la propuesta y establecer posibles convenios de cooperación.

7.- MARCO TEÓRICO

Un Manual de Operaciones debe referirse, esencialmente, a dos áreas principales: información general de la compañía, la misma que todos los empleados de la organización deben conocer; y la información específica de la posición de cada uno.

Aspectos como la Historia de la empresa, Visión y Organización, Productos y Servicios y Políticas, constituyen partes fundamentales del manual que aplica a todas las personas que forman la organización. Estas informaciones ayudan a la gente a entender el “cuadro completo”, incluyendo la estructura organizacional de la empresa, productos que ofrece a sus clientes y las políticas generales bajo las cuales opera.

Los contratos de puesto y sistemas contienen información específica de una posición. En este sentido, las responsabilidades de un director financiero son diferentes a la de un técnico de laboratorio, por lo que en la propuesta se crea un manual de operaciones para cada posición.

Un Manual Operativo muestra de manera clara y precisa todos los aspectos de la operación y su correcto desempeño. El Manual debe ser tomado en cuenta como un referente esencial y necesario para saber qué hacer en cualquier eventualidad.

8.- MARCO CONCEPTUAL ¹

Operación.- Ejecución de algo.

Operación turística.- Conjunto de acciones relativas a actividades de turismo efectuadas por empresas.

¹ Todos los conceptos han sido tomados del Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. www.rae.es, 2013

Logística.- Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio, especialmente de distribución.

Transporte.- Acción y efecto de transportar o transportarse.

Fluvial.- Perteneciente o relativo al río.

Abastecimiento.- Acción y efecto de abastecer.

Abastecer.- Proveer de abastecimientos, víveres y demás productos necesarios.

Proceso.- Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

***Procedimiento.-** Método de ejecutar algunas cosas.

Manual.- Libro en que se compendia lo más sustancial de una materia.

Turismo.- Actividad realizada por personas que tienen el tiempo, dinero y la necesidad de conocer nuevos destinos o culturas.

***Crucero.-** Viaje de recreo en barco, con distintas escalas.

Río.- Corriente de agua continua y más o menos caudalosa que va a desembocar en otra, en un lago o en el mar.

Navegación.- **1.** f. Acción de navegar, **2.** f. Viaje que se hace con la nave.

***Ruta.-** Camino o dirección que se toma para un propósito.

Atractivo.- **1.** adj. Que atrae o tiene fuerza para atraer, **2.** adj. Que gana o inclina la voluntad.

9.- MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo utilizó el método de investigación aplicada, ya que a través de ella se busca la solución a problemas prácticos. Este método se ajustó mejor a nuestro interés y los

datos que se compilaron en la fase inicial sirvieron para implementar procesos que fueron puestos en marcha en la elaboración del Manual.

Además se hizo uso de la investigación descriptiva para conocer aspectos como, situaciones, costumbres y actitudes predominantes, a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Se ha recogido información y datos sobre la base de una hipótesis o teoría, y se ha resumido la información de manera cuidadosa, para luego analizar minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyeron a la concepción del Manual de Operaciones.

Por último se utilizó el Método histórico, ya que nos permitió estudiar ciertos eventos, procesos e instituciones de las culturas, con el propósito de encontrar los orígenes o antecedentes de la vida social contemporánea y de esta manera comprender su naturaleza y funcionamiento. Partiendo de la idea de que las costumbres y formas de vida social tienen sus raíces en el pasado. Esta investigación histórica garantiza que el Manual tenga una adecuada recepción en el territorio.

10.- TIPOS DE ESTUDIO

- Explicativo.-

Método que explica el comportamiento del consumidor a través de medios como la observación; el método explica los gustos, las necesidades, tendencias y preferencias que tenga el turista.

- Correlacional.-

Método que usa dos o más variables para compararlas entre sí, tomando en cuenta una relación causa - efecto.

11.- FUENTES DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Fuentes Primarias.- Son aquellas a las que se tiene acceso en el campo, es decir, cuando el investigador está en contacto directo; se basa en la experiencia personal.

Fuentes Secundarias.- Comprende toda la información que se pueda obtener de fuentes bibliográficas, así como de organizaciones públicas y privadas.

12.- TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

12.1. Técnicas de Tipo Cualitativas

Entrevistas.- Se recopiló información de manera personal. Se la hizo a través de conversaciones entre dos o más personas sobre un tema determinado, siguiendo pautas pre-establecidas. En su mayoría no fueron estructuradas, no contaron con un cuestionario preliminar y su desarrollo se efectuó de acuerdo a las respuestas.

CAPÍTULO I

1. DATOS GENERALES

1.1. ECUADOR: GENERALIDADES

El Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC) presentó los resultados del VII Censo de Población y el VI de Vivienda realizado en noviembre del 2011. Según sus cifras, la población total oficial del país es 14'483.499.

El Ecuador es un país situado al Noroeste de América del Sur, que limita al Norte con Colombia, al Sur y al Este con Perú y al Oeste con el Océano Pacífico. Tiene una extensión de 283.561 km². Su capital es Quito, y alberga 2'239.141 habitantes, en el Distrito Metropolitano.¹

Ecuador es surcado de Norte a Sur por una sección volcánica de la Cordillera de los Andes, con 44 volcanes, siendo el más alto el Chimborazo, con 6.310 msnm y cuya cima es el lugar más lejano al núcleo de la tierra, debido a la silueta elíptica del planeta. Entre estas elevaciones se encuentra el Cotopaxi, el volcán activo más alto del mundo. Al Oeste de los Andes está el Golfo de Guayaquil; al Norte, una llanura de bosque húmedo tropical; al Sur, un bosque tropical seco, y al Este, la Amazonía.

La Cordillera de los Andes es la división natural entre la cuenca hidrográfica del río Amazonas que discurre hacia el Este, y del Pacífico, que incluye de Norte a Sur los ríos Mataje, Santiago, Esmeraldas, Chone, Guayas, Jubones y Puyango-Tumbes. Ecuador es el país con la más alta concentración de ríos por kilómetro cuadrado en el mundo.²

Ecuador es la octava economía latinoamericana, la séptima sudamericana y la décima americana; es el país más densamente poblado de Sudamérica y el quinto del continente. Ecuador es la tercera economía con más rápido crecimiento en Latinoamérica: sus 14 millones de habitantes promedian una calidad de vida considerada buena, el crecimiento

¹ Fuente: www.inec.gob.ec, 2013

² Fuente: www.wikipedia.com, 2013

económico, desarrollo humano y el Producto Interno Bruto (PIB) se hallan entre los más altos de Sudamérica.

Ecuador es un importante exportador de petróleo en la región, al momento exporta 480.000 barriles diarios; además consta como quinto principal exportador de banano a nivel mundial después de China, India, Filipinas y Brasil; también cuenta con una importante producción de flores, camarones y cacao.

Lo que hoy es territorio ecuatoriano fue colonia española hace aproximadamente trescientos años. La época independentista se inició en el año 1809, consagrando su independencia del dominio español, en 1882. Posteriormente el país se integró como territorio a la Gran Colombia, lo que duró pocos años. En 1830 se crea definitivamente la República independiente del Ecuador.

Su nombre oficial es *República del Ecuador*. Nombre que fue elegido el 14 de Agosto de 1830, en Riobamba donde se reunió la Primera Asamblea Constituyente convocada por el General venezolano Juan José Flores, primer presidente del Estado recién formado, meses después de que el país se separase de la Gran Colombia.

Políticamente, el Ecuador es un Estado Constitucional Republicano y Descentralizado, dividido de manera natural en regiones: Costa, Sierra Oriente e Insular, y político - administrativamente en 7 regiones, 24 provincias, 226 cantones y 1.500 parroquias.

Su geografía divide al país en cuatro regiones naturales: Costa, Sierra, Amazonía y la región insular o Archipiélago de Galápagos.³

Características Geográficas del país

Ecuador se ubica sobre la línea Ecuador o ecuatorial, por lo que su territorio se encuentra en ambos hemisferios. Comprende dos espacios distantes entre sí: el territorio continental al Noroeste de América del Sur, con algunas islas adyacentes a la costa; y el archipiélago o provincia insular de Galápagos, a 1000 kilómetros de distancia del litoral ecuatoriano en el Océano Pacífico.

³ Fuente: www.ecuadortravel.com año 2013

Las islas Galápagos poseen una gran variedad de especies endémicas, las mismas que fueron estudiadas por el célebre naturalista inglés Charles Darwin, que le permitió desarrollar su Teoría de la Evolución de las Especies por Selección Natural. Las islas han ganado fama mundial debido a la particularidad de su fauna, en especial por las tortugas “galápagos”.

Desde 1978, la Unesco la declaró Patrimonio Natural de la Humanidad, y en 1985 se la declaró Reserva de la Biósfera.

Al Norte de la provincia de Esmeraldas se ubica una zona de manglares, existiendo una pequeña parte de bosque en la zona llamada el Chocó biogeográfico y, para contrastar, en las alturas andinas, se hallan dispersos bosques y páramos, mientras que hacia el oriente tenemos la Amazonía.

Ecuador es considerado uno de los 17 países mega diversos del mundo, cuenta con 1650 especies de aves, alrededor de 4500 especies de mariposas, 720 especies de anfibios y reptiles, y 260 especies de mamíferos; estas especies se encuentran protegidas en el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP), el cual está constituido por 40 áreas naturales que cubren 4'822.186 hectáreas de superficie terrestre y 14'889.158 hectáreas de superficie marina, equivalente al 18.81% del territorio nacional.

Esta extraordinaria biodiversidad ha convertido al Ecuador en un gran destino para aquellos amantes de la naturaleza, fomentando así la industria del turismo; esta actividad económica es la cuarta en el país, luego del petróleo, la exportación de productos agrícolas no tradicionales y la agricultura.

Además de su enorme riqueza natural, el Ecuador posee una amplia gama de culturas, por lo que se lo ha reconocido como un país multiétnico y pluricultural; turísticamente, su marca país “Ecuador Ama la vida”, transmite el respeto a la naturaleza y destaca la amabilidad de su gente.⁴

La región amazónica

⁴ Fuente: www.wikipedia.com año 2013

La Región Amazónica es una de las cuatro regiones naturales del Ecuador. Comprende las provincias de Orellana, Pastaza, Sucumbíos, Napo, Morona Santiago y Zamora Chinchipe. Se extiende sobre un área de 120.000 km² de exuberante vegetación, propia de los bosques húmedo-tropicales. Sus límites están marcados por la Cordillera de los Andes, en la parte occidental, por Perú el límite meridional y por Colombia el oriental.

El ecosistema amazónico, en especial su bosque tropical lluvioso, contiene el hábitat de vegetales y animales más ricos y complejos del mundo. La existencia de una prolifera flora y fauna, y la extraordinaria variación de macro y micro hábitat, es donde radica la característica más importante de esta región.

En la Amazonía, 20 especies de plantas suplen el 90 por ciento de su demanda mundial. Existen ocho mil especies de plantas medicinales. Solo en nuestra amazonia, 85 especies de peces, 47 anfibios y reptiles, 95 aves y 80 especies de mamíferos se encuentran en peligro de extinción.

En la Amazonía ecuatoriana se han asentado diversas etnias que han ocupado, desde siglos atrás, este extenso territorio. Actualmente existen 8 culturas indígenas, entre los que se encuentran los Tagaeri, un clan de los Huaorani que viven en el Parque Nacional Yasuní. El nombre Tagaeri (en Wao-Tiro, el idioma Huaorani), se da por su jefe, Taga, quien fue el primer jefe del clan; mientras que comparten un patrimonio cultural y lingüístico con otros Huaorani, han optado por la vida nómada, convirtiéndose en uno de los llamados pueblos no contactados del mundo. Además de los Tagaeri, la zona es el hogar de otros tres grupos no contactados: el Taromenane, el Oñamenane y el Huiñatare (según información brindada por familias Huaorani de la zona).

El Parque Nacional Yasuní tiene una extensión aproximada de 1'000.000 de hectáreas, comparte territorio con las provincias de Napo, Orellana y Pastaza, entre los ríos Napo y Curaray. La palabra Yasuní significa "Tierra Sagrada".

En 1989, este Parque Nacional fue designado por la UNESCO como Patrimonio Natural de la Humanidad y Reserva de la Biósfera. Según un reciente estudio realizado por científicos estadounidenses y europeos, el Parque Nacional Yasuní, que se encuentra

dentro del Refugio del Pleistoceno llamado Napo-Ucayali, es la zona más biodiversa del planeta, con el mayor número de especies por unidad métrica.

El sistema fluvial del Amazonas está formado por la afluencia de numerosos ríos que nacen en la cordillera oriental de los Andes y en la cordillera del Amazonas. Estos ríos se caracterizan por ser caudalosos y navegables, en la mayoría de su curso. Los más importantes son:

Río Napo: Este río se forma por las vertientes que provienen de las provincias de Tungurahua y Cotopaxi. En su recorrido recibe aguas de los ríos Tiputini, Aguarico y Curaray. Desemboca en el Amazonas.

Río Pastaza: Nace con el nombre de río Cutuchi y Patate, desemboca en el río Marañón.

Río Santiago: Es el resultado de la unión de los ríos Namangoza y Zamora, también desemboca en el río Marañón.⁵

1.1.1. El Río Napo

El Napo constituye el río más grande, extenso y caudaloso de toda la hidrografía ecuatoriana. Tiene una extensión de 1200 kilómetros, repartidos entre dos países, el 30% se encuentra en territorio ecuatoriano, mientras que el 70% se encuentra en el Perú.

Nace de la unión del Río Anzu con el Jatunyacu en la localidad de Puerto Napo, a 5 minutos de la ciudad del Tena, capital de la provincia de Napo, a una altura de 440 msnm. (Ver mapa en anexos), y su desembocadura en el río Amazonas se la encuentra muy cerca de Iquitos, Perú.

El Río Napo se encuentra entre los 13 principales afluentes del río Amazonas. Su historia es muy extensa e interesante; fue utilizado por Francisco de Orellana en su expedición hacia las tierras bajas del Oriente, en busca del mítico país de la “Canela”. El cronista Fray Gaspar de Carvajal, en su libro *El Dorado*, lo menciona en su expedición, como el río por el que navegaron antes de descubrir el Gran Río de las Amazonas.

⁵ Fuente: <http://es.wikipedia.org/wiki/Ecuador#Hidrograf.C3ADa>

Por su extensión constituye la mayor vía de acceso, comunicación fluvial y fuente de subsistencia en la Amazonía ecuatoriana, en especial para las comunidades indígenas asentadas a lo largo de su ribera. Este río permite el intercambio comercial en puntos fronterizos como Nuevo Rocafuerte (Ecuador) y Cabo Pantoja (Perú).

En sus inicios, el río Napo se utilizó como vía de comunicación y acceso al bosque para los indígenas amazónicos. Luego se volvió zona agrícola y ganadera; actualmente mantiene esta condición en ciertas comunidades, mientras que otras se volvieron comunidades petroleras o turísticas. Siempre el río Napo ha sido testigo del desarrollo del Ecuador: mucha de la riqueza obtenida como país proviene de los territorios bañados por sus aguas.

Su elevación dentro del territorio ecuatoriano va desde los 440 msnm., en Puerto Napo, hasta los 175 msnm., en Nuevo Rocafuerte.

1.1.2. Ubicación geográfica del río Napo

El río Napo se encuentra ubicado en las provincias de Napo, Orellana y Sucumbíos. Su inicio está ubicado en las coordenadas 1°2'39.12" S; 77°47'42.18" O; a 440 msnm.⁶

El río Napo es un río bastante extenso, recorre buena parte de los territorios amazónicos de Ecuador y del Perú. Está considerado dentro de los principales afluentes directos del río Amazonas en su curso alto. Tiene una longitud de 1.200 km.; 670 km. se encuentran en territorio peruano.

Las aguas del río Napo nacen en el volcán Cotopaxi, los páramos y estribaciones montañosas orientales del Parque Nacional Los Llanganates. La unión de los ríos Mulato y Verdeyacu forman el Jatunyacu (Río grande en kichwa); y este una vez que entra en la llanura amazónica, se une con el río Anzu, que baja de la pequeña cordillera del Abitahua, en su confluencia forman el río Napo.

El río Napo corre primero entre los valles de la cordillera Oriental, dirigiéndose primero hacia el este y luego se dirige al sur, donde ingresa en la provincia de Orellana, atravesándola por completo, descendiendo su curso desde los 440 msnm, hasta los 175

⁶ Fuente: GPS Google Maps, www.maps.google.com año 2013

msnm., en territorio ecuatoriano.

En su curso atraviesa zonas de importancia turística, como son Puerto Napo, Misahualli y Ahuano; desde aquí sigue dirección noreste, continua por Santa Rosa, Sunimón, Chontapunta, San Vicente, Mondaña, Sinchiyacu, Huino y alcanza la pequeña ciudad de Puerto Francisco de Orellana, también conocida como la ciudad del Coca, la capital de la provincia de Orellana, que tiene una población de 18.000 habitantes. En esta zona estratégica recibe por la izquierda a dos de sus principales afluentes del curso alto, ambos por la margen izquierda: primero al río Payamino y luego, el río Coca (de 150 km. de longitud). Por tradición, la Ciudad de Francisco de Orellana, a la cual desde ahora llamaremos Coca, ha sido considerada la división natural del río Napo en Alto Napo y Bajo Napo; desde este punto, el río se dirige hacia el sureste, hasta adentrarse en territorio peruano.

A partir de la población del Coca, el río Napo se vuelve cada vez más ancho; tiene un lecho arenoso con un canal muy variable, en su curso se pueden apreciar muchas islas y playas naturales.

En la denominada zona de Bajo Napo, se encuentran comunidades como El Descanso, Primavera, San Francisco, Pompeya. Desde aquí se tiene acceso terrestre a la única Reserva Biológica del Ecuador, llamada Limoncocha que tiene una superficie de 55.000 hectáreas.

A partir de aquí se llega un tramo que será el límite natural entre las provincias de Orellana, al sur, y Sucumbíos, al norte. Este tramo fronterizo alcanza las pequeñas comunidades de Providencia, Pilche, Añangu, Sani Isla, San Roque, Tereré, Pañacocha, Edén, Yuturi y Samona.

Llega el río después a las comunidades más alejadas de la geografía ecuatoriana, como son Capitán Augusto Rivadeneira, José María, Santa María de Huirima y Tiputini, donde recibe por la derecha, llegando del oeste, al río Tiputini, el cual proviene del corazón mismo del Parque Nacional Yasuní; luego pasa por la comunidad de Puerto Miranda, Puerto Alfaro, Nueva Armenia, Alta Florencia y Nuevo Rocafuerte, punto fronterizo. Justo

al este de Nuevo Rocafuerte, el río Napo se une o recibe al río Yasuní, por la derecha, siendo otra vía de ingreso para el Parque Nacional Yasuní. De aquí, el río Napo desemboca en aguas internacionales: en la rivera sur está Perú, y la rivera Norte, en Ecuador.

Esta zona de frontera está marcada por la presencia de campamentos militares como son Arcadia, Fronteras y Ballesteros; justo después de este, se encuentra la desembocadura del río Aguarico de 390 km, que le aborda por la margen izquierda procedente del noroeste. En la confluencia entre ambos ríos, ya en tierras peruanas, se encuentra la localidad de Cabo Pantoja, la capital de la parroquia de Maynas, y el primer poblado peruano.

1.2. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN FLUVIAL

En Ecuador existen varios sistemas de comunicación fluvial, algunos de estos están localizados en la costa; estos son de corta longitud, debido a la cercanía entre la costa del Pacífico y la cordillera de los Andes. Los ríos localizados en la Amazonía son mucho más extensos, caudalosos y conectan zonas distantes.

En la Amazonía ecuatoriana existen 3 principales sistemas de comunicación fluvial: el primero es el del río Pastaza, ubicado al sur este del país. Este sistema fluvial conecta las comunidades Shuar – Achuar, que viven tanto en Ecuador como en Perú, y es de mucha importancia para estos grupos indígenas. El río Pastaza nace en la provincia de Tungurahua y desemboca en el río Marañón, que es la frontera natural entre Perú y el suroriente del Ecuador; tiene una extensión aproximada de 700 kilómetros.

El segundo sistema fluvial es el del río Aguarico, el cual se encuentra ubicado al norte de la Amazonia ecuatoriana, y su importancia radica en ser la puerta de acceso a comunidades Sionas, Secoyas y Cofanes, además de ser también un ingreso para la Reserva Faunística del Cuyabeno, zona de indudable belleza y enorme biodiversidad.

Este río nace en la provincia de Pichincha y desemboca en el río Napo, en la frontera con Perú, cerca de la pequeña población de Cabo Pantoja; el río Aguarico tiene una extensión de aproximadamente 390 kilómetros.

El tercero, y más importante sistema fluvial en la amazonia ecuatoriana, es el del río Napo, que es la puerta de ingreso desde el Perú, y permite acceder, vía fluvial, al Parque Nacional Yasuní y a la Reserva Faunística del Cuyabeno, además de la Reserva Biológica de Limoncocha y el Bosque Protector Pañacocha.

Este sistema fluvial es el nexo con las comunidades indígenas más alejadas en la geografía amazónica. Debido a su importancia es parte del programa del Gobierno para unir el Océano Pacífico con el Atlántico, con la proyectada vía comercial Manta – Manaus.

En el río Napo, hacia las orillas, las garzas están en el ritual de su retorno. El verde de la maleza cada vez es más intenso hasta confundirse con la noche. Son los atardeceres en el río, aquellos que inspiraron a colonizadores a tejer más de una leyenda mágica o a los aventureros del siglo veinte a contar historias de grandes proezas; es el sitio que alucinó a misioneros y visitantes.

Por su longitud total de 1200 kilómetros, con una anchura promedio de 1 a 3 kilómetros, y su desnivel que oscila entre 600 a 140 metros, de los cuales 440 los descienden en los primeros 250 kilómetros de recorrido, se constituye en un gran recurso para poner en marcha diversas iniciativas turísticas, como es esta propuesta.

En una región excepcional de un clima muy variable, incluyendo la presencia de lluvias, el río Napo es el principal cuerpo hídrico de la Amazonía ecuatoriana y el más grande del Ecuador. Se origina en las estribaciones de la cordillera oriental de los Andes, constituyéndose en uno de los tributarios de mayor importancia del gran Río Amazonas. En el río se desarrolla una de las mayores diversidades de peces de agua dulce del país (475 especies) y en su recorrido ha dado origen a varias lagunas e islas.⁷

Las periódicas inundaciones permiten el establecimiento de diferentes formas de vegetación, con diversidad de fauna asociada. Sus aguas arrastran una gran cantidad de sedimentos, los cuales deposita en las terrazas aluviales, mejorando la fertilidad de los suelos. La calidad del recurso es afectada por la contaminación de aguas servidas y por

⁷ Fuente: http://www.terraecuador.net/revista_13/13_peces_amazonia.htm año 2001

derrames de petróleo. Su alto caudal permite el auto depuración, a medida que se aleja de los centros de contaminación.

CAPÍTULO II

2. EL MANUAL DE OPERACIONES TURÍSTICAS DENTRO DE LA EMPRESA “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™”

2.1. LA EMPRESA “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™”

La empresa “Bitácora Expeditions Ecuador”™, se creó en el año 2012. Su objetivo general es brindar una nueva opción de alojamiento a todas aquellas personas que quieren visitar la amazonia del Ecuador, y que no desean hacerlo bajo las formas convencionales de alojamiento, como hoteles o similares, sino que prefieren una opción diferente y atractiva, como es la del crucero fluvial.

En un crucero fluvial la ventaja radica en que se puede abarcar zonas de observación mucho más extensas que en un campamento terrestre; esto aumenta el atractivo de la zona, sin mencionar el tipo de alojamiento a ofrecer, que será considerado de gran calidad, algo que no existe al momento en el Ecuador.

La empresa se encargará de la operación directa de tours y programas turísticos dentro de las principales zonas turísticas de la región del Bajo Napo ecuatoriano, lo que incluye zonas dentro del Parque Nacional Yasuní, y la Reserva Faunística del Cuyabeno, una zona que al momento no es visitada por las empresas turísticas existentes, descuidando una belleza y biodiversidad inigualables en el país.

Una fortaleza de la empresa “Bitácora Expeditions Ecuador”™ es estar radicada en la ciudad de Quito, con oficinas centrales estratégicamente ubicadas, desde donde se toman todas las decisiones y se inician todas las operaciones. La razón se justifica porque, en la mayoría de los casos, los potenciales visitantes y turistas parten de Quito.

Sin embargo, existe un segundo centro operativo de importancia en la ciudad del Coca, entendido este como un sitio de mucha convergencia y es desde donde sale la operación propiamente dicha.

Para la empresa, la operación en el Coca es vital, puesto que es un lugar neurálgico para la logística, el abastecimiento y la operación en sí. Se intentará desde un principio, generar un producto de calidad óptima, tanto para el cliente interno como el externo. Para la empresa, el bienestar de sus empleados es tan o más importante que el de sus usuarios; esto solo se puede lograr tomando en cuenta sus necesidades; la empresa considera como una filosofía la satisfacción de sus empleados.

La calidad estará no solo en la atención, sino en los detalles, como la alimentación, bebidas, el alojamiento, y todo lo referente al servicio específico o complementario.

La empresa, como cada una de las personas que presten sus servicios en las operaciones, debe estar pendiente de cada detalle, tanto en Quito como en el Coca, y en el desarrollo del desplazamiento en general. Para ello es determinante establecer un Manual de Operaciones o de procedimientos, tenerlos redactados para que todos quienes participan en estos procesos, tengan una herramienta confiable a mano, donde pueden satisfacer todas sus inquietudes.

2.2. ORGANIZACIÓN OPERACIONAL

Una operadora turística que se establezca para trabajar en una zona remota de la amazonía ecuatoriana, debe disponer desde el inicio de su operación, de herramientas que le permita establecer eficaces y efectivos procesos administrativos y operativos, que dirijan de manera eficiente y transparente los recursos de los que se dispondrá en la operación, y optimizarlos con la finalidad de ofertar a los usuarios un producto único y de alta calidad.

Las empresas que no disponen de dichas herramientas, serán susceptibles de enfrentar contratiempos operativos y gastos administrativos innecesarios, cuyo resultado se traducirá en una oferta de servicios de mala calidad e insatisfacción de usuarios y clientes.

Respecto a las características de la zona del Bajo Napo en la Amazonía ecuatoriana, presenta dificultades logísticas; esto se debe principalmente a que los centros poblados se encuentran a distancias considerables, y cuyo único acceso es la vía fluvial, lo que encarece notablemente la operación. Pocas son las empresas ubicadas en esta zona que cuentan entre sus herramientas administrativas con Manuales de Operaciones. Bitácora

Expeditions Ecuador™ es una empresa consciente de la importancia de dichas herramientas y no ha escatimado recursos con la finalidad de anticipar y prever posibles problemas, en desmedro de su imagen y la calidad del producto.

La propuesta planteada en este proyecto desea brindar a la empresa “Bitácora Expeditions Ecuador™”, una herramienta eficaz para el control y ejecución de sus operaciones, con una máxima optimización de sus recursos y un mínimo de complicaciones logística. De esta manera se logrará establecer una correcta operación. Bitácora Expeditions Ecuador™, está consciente de la importancia que demanda una operación fluida, eficiente y eficaz para satisfacción de sus usuarios. Se busca beneficiar al público interno y externo a la empresa, haciendo extensible este beneficio a las comunidades indígenas, para contribuir a su desarrollo y a la protección de las áreas naturales que se visiten en la ruta.

Como es de conocimiento, un Manual de Operaciones muestra de manera organizada y sistemática las funciones de la empresa.

De esta manera se puede contar con una administración eficaz. El Objetivo es que cada dependencia, área y trabajador cuente con un ordenamiento que rija la vida interna y, sobre todo, establezca atribuciones y competencias para un excelente desempeño de labores y funciones, y de esta manera dar cumplimiento al axioma o principio, que dice que la autoridad solo puede hacer lo que la ley le faculta para ello. El manual, debe contar siempre por lo menos con las bases en lo referente a información, explicaciones o instrucciones y sirve como medio de integración y orientación para todo el personal, facilitando su trabajo de manera eficaz y eficiente.

“Bitácora Expeditions Ecuador™” tiene como objetivo establecer un producto turístico en la zona del Bajo Napo ecuatoriano, área muy remota, cuya operación turística se ve afectada, principalmente, en lo relativo al abastecimiento de víveres y combustibles, ingreso y salida de personal y pasajeros, entre otros aspectos relacionados con el movimiento turístico. Muy pocas son las empresas que realizan actividades turísticas en esa zona y no todas con mucho éxito, debido a la falta de procedimientos claramente definidos, que permite una adecuada operación sin poner en riesgo el destino turístico, y la calidad del producto.

La empresa “Bitácora Expeditions Ecuador™” está comprometida en proveerse de los insumos y herramientas que le sean necesarios, para manejar eficiente y eficazmente su operación; así como optimizar los recursos con la finalidad de que el producto final se distinga por su calidad. El Manual de Operaciones que se creará y se propone será la herramienta principal para poder formalizar y difundir estos procedimientos.

Las operaciones bajo estos criterios, serán manejadas por el Gerente de Operaciones, quien tomará las decisiones necesarias para poder tener todos los pedidos en orden y a tiempo, de acuerdo a los requerimientos de la empresa. Principalmente aquellos que tienen relación al mantenimiento preventivo de la embarcación y su operación; el objetivo es que el barco siempre esté en buenas condiciones y que exista lo necesario para que los pasajeros y la tripulación estén satisfechas por el servicio prestado.

Cualquier novedad con respecto a la operación se reportará directamente a su inmediato superior, en este caso el Gerente General, mientras que sus requerimientos económicos serán directamente atendidos por la Contabilidad General, con los procedimientos correspondientes.

El Gerente de Operaciones trabajará directamente con la administración a bordo, siendo la administración la responsable de mantener al gerente de operaciones al tanto de los requerimientos, requisiciones de materiales, víveres, combustibles, repuestos y partes. Es obligación de la administración el mantener una buena comunicación con la gerencia de operaciones, para que los planes, programas y actividades de mantenimiento preventivo, así como de mantenimiento correctivo, se lleven a cabo a tiempo y que cuenten con los materiales necesarios.

Resulta conveniente que se diseñe una estructura orgánica funcional, la misma que será adecuada según las necesidades y condiciones de la empresa; sin embargo se considera tomar como referente el siguiente:

2.3 ESTABLECIMIENTO DE LAS AREAS A CONTROLAR

Se contará con un Esquema de Actividades en el Manual de Operaciones. Las áreas operativas de las que se tendrá control son las siguientes:

2.3.1 Abastecimientos:

Todo lo que la embarcación necesita se considerará como abastecimiento; se debe tomar en cuenta las necesidades semanales.

2.3.1.1 Combustibles

Para la embarcación se ha planificado tener un tanque de combustible diesel, con capacidad de 3200 galones, debido a que el requerimiento semanal de la embarcación por crucero será de 800 galones, y es necesario poder tener combustible para, al menos, un mes de operaciones.

En cuestión de gasolina extra, el requerimiento semanal de gasolina para la operación es de aproximadamente 60 galones; este abastecimiento se lo puede realizar de manera semanal, ya que resulta poco práctico tener en la embarcación todo el tiempo 240 galones de gasolina, cuando esta se puede comprar semana a semana en la ciudad de Coca, obteniendo un permiso simple de la Dirección Nacional de Hidrocarburos.

El permiso para comprar combustible diesel se obtiene en la ciudad de Lago Agrio, en la oficina de la Dirección Nacional de Hidrocarburos, según la ley de hidrocarburos que está vigente al momento.

2.3.1.2 Víveres

El administrador a bordo, junto con el chef, serán los encargados de realizar el menú semanal para pasajeros y para tripulación; de este menú surge la lista de pedido de víveres semanal o quincenal, de acuerdo al número de pasajeros previstos.

Esta lista de pedidos será enviada a Quito, vía electrónica, y el Departamento de Operaciones será el encargado de hacer las compras según lo solicitado y enviarlo, vía transporte terrestre, a la ciudad de Coca, con su respectiva guía de remisión. Una vez en la ciudad de Coca, se embarcará cuidadosamente en la canoa de logística para enviarlo río abajo hasta donde se encuentre la embarcación. Una vez a bordo se debe distribuir todo en su respectiva bodega, los cárnicos y lácteos en los refrigeradores y congeladores, los víveres secos en su respectiva bodega y los licores en el bar. Todo lo que se envía a bordo

debe ser recibido con su respectiva guía de remisión, y cualquier faltante debe ser reportado inmediatamente para su solución inmediata.

2.3.1.3 Materiales

Para el barco, eventualmente habrá requerimiento de materiales de oficina, materiales para mantenimiento preventivo, requerimientos de diferentes productos de limpieza y aseo; todos estos materiales serán solicitados junto con los víveres semanales/quincenales, en la misma lista de pedido que será enviado por el administrador de la embarcación, y llegarán al barco de la misma manera que los víveres.

2.4 OPERACIONES

- Recepción de turistas desde Quito hasta su salida de nuevo a Quito
- Procedimientos de recepción / salida
- Ruta turística, atractivos y visitas
- Elementos externos que intervienen en la operación (Comunidades, Parques Nacionales, Ciudades, etc.)
- Seguridad a bordo

2.5 PERSONAL A BORDO DE ACUERDO A DIFERENTES ÁREAS OPERATIVAS

- Administración
- Mantenimiento
- Timonel y marineros
- Cocina
- Ama de llaves

- Comedor y bar
- Motoristas
- Base operaciones Francisco de Orellana
- Guías
 - Funciones de cada uno y check lists de cada área operativa.
 - Políticas y reglamentos internos a cumplir
 - Objetivos de la empresa Bitácora Expeditions™
 - Ética de la empresa Bitácora Expeditions™

2.6 PLAN DE CONTINGENCIA

- Médica
- Operacional

2.7 BUENAS PRÁCTICAS ECO TURÍSTICAS

2.8 TEMAS VARIOS

Capacitaciones, procesos, recursos, relaciones comunitarias, de lo laboral y personal, señalización, comunicaciones, interpretación, limpieza y mantenimiento, infraestructura y transporte.

2.9 TRANSPORTES

2.10 CONTROL DE PERSONAL Y SUS FUNCIONES

Las áreas operativas dentro de la embarcación “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™” son las siguientes:

- ADMINISTRACIÓN

- MANTENIMIENTO
- TIMONEL Y MARINEROS
- COCINA
- AMA DE LLAVES
- COMEDOR Y BAR
- MOTORISTAS
- BASE OPERACIONES FRANCISCO DE ORELLANA
- GUÍAS

2.10.1 Descripción de Puestos

A continuación se detallará la descripción de cada puesto de trabajo y las funciones a realizar, con su respectiva lista de chequeo para facilitar el trabajo.

Administrar es controlar las actividades de administración de una unidad, elaborando e interpretando las herramientas contables, tales como registros, estados de cuenta, cuadros demostrativos, estados financieros, presupuesto y otras necesarias para garantizar la efectiva distribución y administración de los recursos materiales y financieros.

El Administrador, debe estar siempre pendiente de todas las cosas. Nunca confiarse de que la gente va a hacer su trabajo, hay que estar realizando controles todo el tiempo; por ejemplo, hay gente que estará trabajando mientras que otros estarán durmiendo, eso es inaceptable; de existir un horario para siestas, este será normalmente después del almuerzo, esto se coordinará con un criterio de acuerdo al día y actividades de los pasajeros.

Cada tripulante debe cumplir con todo lo que dice la descripción de su puesto; además debe estar siempre listo a ayudar en todo lo que sea necesario para el funcionamiento óptimo del equipo de trabajo.

2.10.1.1 Administración

Para la Administración del “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™” se requiere de un conocimiento básico de Navegación, Hotelería y Turismo, Ecoturismo, solución de problemas, trato cordial con las personas y con las comunidades de la Amazonía, y mucho amor y respeto por la naturaleza. En segunda se especificará las funciones del Administrador del “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™”, en todo lo que realiza diariamente, y así evitar cualquier confusión y también para soluciones de problemas que pueden suscitarse durante la operación.

- El Administrador del “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™” deberá tener experiencia de haber trabajado en hoteles por un mínimo de 2 años; es preferible que haya pasado por todas las áreas de un hotel para tener un conocimiento cabal del funcionamiento operacional.
- Suficientes y buenas relaciones humanas, especialmente en el trato con personal difícil y complicado; además de un delicado trato con las comunidades indígenas, con las cuales se tiene que entablar y mantener diferentes tipos de relaciones.

2.10.1.2 Mantenimiento

La Jefatura de mantenimiento debe controlar la ejecución de las actividades de mantenimiento y reparaciones en dependencias de la Institución, distribuyendo, coordinando y supervisando los trabajos del personal a su cargo, para garantizar el buen funcionamiento y conservación de los bienes muebles e inmuebles.

El jefe de mantenimiento del “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™” será el encargado de velar por el buen funcionamiento de todo el barco, en lo que se refiere a electricidad, agua, sistemas, materiales de trabajo como maquinaria, herramientas, combustibles; es un profesional que sabe de su oficio; es el más indicado para garantizar el perfecto funcionamiento de equipos, instalaciones y servicios como energía eléctrica, tratamiento de aguas, mecánica, bases de contabilidad, entre otros. Es el encargado de todo lo que se relaciona con mantener el pleno funcionamiento el “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™”, y será responsable de todo el material que se encuentra

en bodegas, maquinaria, combustibles, agua potable, pintura, carpintería, seguridad industrial, manejo de inventarios, reportes, y relaciones interpersonales.

Además, en ciertas circunstancias, ayudará en el servicio a pasajeros. El jefe de Mantenimiento debe tener un conocimiento básico de electricidad, plomería, mecánica, solda, carpintería. Esta función es importante, ya que se convierte en el responsable del buen funcionamiento del “Bitácora Expeditions Ecuador”™. Para esto es muy importante disponer de chequeos diarios de todas las instalaciones, así se evitan accidentes o daños en el futuro. Tiene que realizar reportes de combustibles, así como de novedades en las cabinas para programar un mantenimiento; para esto existe una lista o reporte diario de actividades y chequeos que tiene que realizar. También tiene que seguir los procedimientos en lo que se refiere a prevención de incendios, los cuales se encuentran explicados en los anexos al final de este Manual de Operaciones.

2.10.1.3 Timoneles y Marineros

No se dice “manejar” o “conducir” el barco, esas voces son de tierra y se usan para referirse a los autos, camiones o autobuses. Lo común en el lenguaje marítimo es decir: “hacer timón” o “guardia de timón”. Ese es el trabajo de los timoneles. Muy pocas naves poseen pilotos automáticos y el timón de algunos buques existentes, son aquellas enormes ruedas que muchos han observado en viejas películas. Esos timones de rueda eran accionados, en términos generales, por bombas hidráulicas, luego aparecerían los que poseían sistemas electro-hidráulico, movidos casi siempre por enormes “servomotores” localizados en compartimentos especiales para ellos, a popa del navío y encima del eje de la pala del timón. Con la aparición del piloto automático, la existencia del timonel fue perdiendo importancia, pues el barco se gobernaba solo.

En el caso del marinero, de manera estricta, es el último en el rol del personal de cubierta; no posee responsabilidades y se encuentra subordinado a todos los que se encuentren por encima de ellos, dependiendo de las funciones a realizar. Son subordinados directos del conteraestre y, en su ausencia, del pañolero. Sin embargo, cuando se encuentran realizando guardias de bodegas, están bajo el mando de los timoneles.

Los timoneles pueden realizar las funciones de motoristas si fuera necesario y asisten todo el tiempo al embarque y desembarque de pasajeros cuando no se está navegando; en casos de emergencias en navegación, siempre coordinan con el administrador para poner en marcha la mejor solución y poner el barco a buen recaudo.

Cuando no existe navegación, podrán ayudar en la sala de máquinas a realizar todo tipo de trabajos de mantenimiento, siempre y cuando el Jefe de Mantenimiento lo solicite. Tienen que chequear periódicamente los equipos contra incendios, como mangueras, extintores, aros salvavidas, líneas de vida, canoas para emergencias; y antes de cada viaje, hacer las bitácoras de navegación y firmar cada viaje la misma.

Además cuando hay inspección de la DIGNEA, colaborar con el Inspector en todo lo que solicite. Los timoneles del “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™” tienen que tener su matrícula al día.

2.10.1.4 Cocina

Para la operación de la embarcación “Bitácora Expeditions Ecuador”™ se tomarán en cuenta para el departamento de cocina, los siguientes profesionales:

- **Chef Ejecutivo**

Requisitos: Formación culinaria oficial, experiencia previa de, al menos, 8 años en puestos similares a bordo o en instalaciones hosteleras en tierra.

Funciones: Máximo responsable de este departamento, cuya función abarca todo lo relativo al preparado de alimentos y control de calidad de los mismos.

- **Primer Cocinero**

Requisitos: Educación culinaria oficial, experiencia mínima de 3 años a bordo o en instalaciones hosteleras en tierra.

Funciones: Supervisa y elabora todos los alimentos y es responsable de todos los operarios encargados de la cocina; tomara las funciones del chef ejecutivo cuando este no se encuentre a bordo.

- **Ayudante de cocina**

Requisitos: Formación culinaria oficial y cierta experiencia en hostelería.

Funciones: Ayudar a los cocineros en la preparación de la comida, así como la limpieza, conservación y orden general de todos los utensilios y elementos de trabajo bajo la supervisión del chef ejecutivo.

Para la cocina es muy importante que el Chef o jefe de cocina tenga un conocimiento previo de cocina de todo tipo y experiencia en preparar menús establecidos, o no, para comensales de uno a 40, sin problemas, y saber el manejo de cantidades de productos a utilizar de acuerdo al número de comensales; tiene que tener una disposición a trabajar bajo presión y siempre con la aportación de ideas, y como bajar costos en los menús de pasajeros. Las responsabilidades del chef son varias: inventario de productos perecibles y no perecibles, inventario de material de trabajo, mantenimiento de cocina, limpieza, elaboración de menús de personal y pasajeros. Conjuntamente con el Administrador, ver que no falte nada para la preparación de platos, coordinar con el salonero para el servicio de los platos a la mesa, elaborar menús especiales como por ejemplo para vegetarianos, etc.

2.10.1.5 Ama de Llaves

Un ama de llaves es una empleada para el trabajo doméstico. Solo forman parte de una estructura jerárquica dentro de las mansiones, es decir, trabajan en las familias de clase alta en donde hay un numeroso personal de empleados trabajando.

Éstas hacen un trabajo similar al servicio doméstico, aunque no igual. Se encargan de controlar a los otros empleados de la casa. En las familias de clase alta en donde en las mansiones hay muchas criadas y demás empleados, las Amas de llaves se encargan de supervisar a éstos.

En hostelería, el departamento de ama de llaves o camarería, como se lo conoce más comúnmente, tiene varias responsabilidades.

Su principal área de trabajo son las cabinas de pasajeros en general, también las bodegas de lencería, deberá de preferencia tener experiencia en tendido camas, limpieza de cuartos y baños, fumigación de cabinas, áreas sociales y bodegas de los artículos necesarios para su trabajo. También debe saber muy bien del uso de productos de limpieza en general, 2 veces al día arreglo cabinas, las toallas de pasajeros se las lavará solamente si el pasajero las deja en el suelo, las sábanas se hará un cambio cada 3 días o cuando estén sucias o manchadas. Es responsable de que las cabinas estén en perfecto estado, si hay una falla tiene que comunicar al Jefe de Mantenimiento. Tiene que chequear que todo esté listo para recibir a los pasajeros, será responsable de lavandería y lavado de ropa de pasajeros, ropa de personal 2 veces a la semana, lavado y planchado de sábanas, toallas, etc.; tiene que hacer inventario cada mes de la lencería y activos fijos de las cabinas, la limpieza diaria de las cabinas evitará que las mismas se deterioren.

Por último será el responsable del uso de las maquinas de lavar y secar. Todos los días tiene que coordinar con la Administración cuáles son las cabinas que se utilizarán para cada crucero y estar pendiente de cualquier novedad que haya en cuanto al número de pasajeros y requerimientos de estos, en cuando a habitaciones, ya que existen pasajeros con ciertos tipos de requerimientos como pasajeros en sillas de ruedas que necesitarán silla para ducha, rampa para subir al baño en silla de ruedas, etc. Ayudará en la parte de marinería y limpieza del barco en su tiempo libre.

2.10.1.6 Salonero / Bartender

Un salonero es capaz de proveer una excelente experiencia brindando un servicio óptimo. Algunas responsabilidades de un salonero son: prepararse para el servicio; recibir a los clientes; tomar órdenes; servir la orden; crear una atmósfera amigable para los clientes; monitorear de cerca del consumo de alcohol de sus clientes; completar el servicio y agradecer a los comensales; y ayudar a sus otros compañeros cuando sea necesario.

El salonero-barman, en Bitácora Expeditions Ecuador, será el responsable de todas las cosas a su cargo, como por ejemplo, vajilla, cristalería, cubertería, licores, bebidas en general, llevar inventarios mensuales de los materiales de trabajo, inventarios de las bebidas cada fin de tour. Otra de sus funciones será que siempre esté arreglado el comedor, bar, biblioteca, equipos de audio y video, proyectores, pantallas de proyección, etc., que no falte nada como jugos, café, servilletas, etc. El salonero-barman responde directamente al Administrador y siempre tendrá una relación directa con el Chef, para saber lo que se tiene que servir y que no.

El personal de comedor y bar será evaluado en su desempeño, para así poder mantener su trabajo.

2.10.1.7 Motorista fuera de borda

Será el responsable de las canoas a motor, motores fuera de borda en buen estado, combustible, chalecos salvavidas, colchonetas, carpas, bandera, pintura, matricula al día, ayuda a remar en caso de ser necesario; además estará pendiente en el “Bitácora Expeditions Ecuador”™, para asistir a pasajeros.

El motorista tiene una gran responsabilidad: la vida de los pasajeros y sus compañeros de trabajo están en sus manos al conducir una canoa; es muy importante que esta persona sea un adulto y serio, sin juegos y no guste de la bebida. Para ser motorista del “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™” no debe tomar alcohol, como el resto del personal que labora en esta empresa

El motorista deberá reportar los daños en todos los motores fuera de borda y realizar el mantenimiento de los mismos cada viaje; chequear el cambio de aceite de caja de transmisión, aceite de motor, llevar un registro de cambios en un cuaderno, para saber cuándo es el siguiente cambio, etc., de cualquier parte del motor fuera de borda, fecha de arreglo general, etc. Todo control llevará un registro por escrito. Depende de esto el buen funcionamiento de los motores y la vida de los mismos. También ayuda a remar y guiar de vez en cuando; tiene que estar pendiente de cualquier cosa que falte en las canoas, remos,

chalecos salvavidas, etc. Tiene que reportar directamente al Administrador cualquier daño, falla o novedad con motores, pasajeros, etc.

El motorista será evaluado lo que le servirá para mantener su puesto de trabajo.

2.10.1.8 Personal de despacho en la base de operaciones en el Coca

La base de operaciones en la ciudad del Coca es un punto muy importante, ya que aquí es donde los pasajeros tienen el primer contacto con la Amazonía y con el personal del “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™” que labora aquí. También es el Puerto de embarque para dirigirse hacia el “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™” y donde se realiza todo el procedimiento de recibimiento de logística que viene de Quito para ser enviado al “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™”.

El personal que labora en la ciudad del Coca debe realizar diferentes funciones y ser capaz de resolver problemas que se presenten en el momento de ingreso o salida de pasajeros.

2.10.1.9 Guías naturalistas

El Manual de Guías Naturalistas se encuentra listo para su publicación, una vez que se haya elegido minuciosamente al equipo de guías naturalistas que se va a hacer cargo de las actividades y excursiones dentro de la operación. Cada uno de ellos recibirá una copia del mismo, la que tiene que ser leída y aceptada con firma de responsabilidad.

Una copia de este Manual se adjuntará al contrato de prestación de servicios profesionales, y cualquier contravención al mismo será causal de despido inmediato para el guía, sin excepciones.

Los guías que deseen formar parte del equipo de naturalistas a bordo del “Bitácora Expeditions Ecuador™”, pasarán por un proceso de inducción a la compañía, la misma que será dada por el Gerente de Operaciones, en el ámbito de la operación de la embarcación, procedimientos, itinerarios, tiempos, etc., y también por parte de la Gerencia de Marketing, en el área de filosofía de la empresa, en cuanto a conservación y preservación del medio ambiente, y a la importancia de crear conciencia dentro de nuestros visitantes durante el

tiempo de su estadía; conciencia que los visitantes deberán llevar consigo una vez finalizada la experiencia y de esa manera podrán compartirla con sus allegados en casa.

Primero habrá una entrevista en las oficinas de Quito; en esta entrevista se incluirá una revisión de los conocimientos básicos que debe tener el guía, de su fluidez en el idioma inglés, como mínimo, para proceder después con un primer embarque de prueba de mínimo una semana de tiempo, tiempo que sirve para la evaluación in situ por parte de la administración a bordo.

El administrador a bordo será quien dé, finalmente, un visto bueno para que la persona siga y concluya el proceso de selección.

Una vez que el guía naturalista haya completado todas estas fases en su selección, y que tenga el visto bueno de la gerencia de operaciones para que continúe colaborando con la empresa, entonces se procederá con la entrega de papeles personales por parte del nuevo empleado en el departamento de contabilidad, y la posterior contratación definitiva y su ingreso a la compañía en un periodo obligatorio de 3 meses, para después de ese periodo la firma de contrato definitivo.

Los guías naturalistas estarán bajo una constante supervisión, no solo por parte de la administración de la embarcación, sino también por parte de los pasajeros a bordo.

Al final de cada crucero, se le pedirá al pasajero que llene una carta de comentarios; entre las preguntas que se le realizarán estarán las de evaluación tanto a la tripulación como al guía naturalista que lo habrá acompañado durante su tiempo de estadía; estas evaluaciones serán tabuladas y analizadas mensualmente para ver cuáles son los puntos fuertes de la operación y cuáles los débiles, y de esa manera se podrán tomar decisiones que nos permitan corregir los errores en el camino.

Una de las evaluaciones más importantes es, justamente, la de los guías naturalistas, ya que de ellos depende prácticamente el 70% de la experiencia del pasajero a bordo, así que en ello radica la importancia de que la evaluación sea periódica.

Cuando los comentarios de los pasajeros sean negativos hacia un guía en específico, se tendrá primero una charla motivacional con el mismo, y se esperará una mejoría por parte del mencionado guía; en caso de que las evaluaciones negativas continúen, se dará una última oportunidad al guía naturalista y, en caso de tener malos comentarios nuevamente, será necesario un cambio en el equipo de guías.

Los guías naturalistas que laboren bajo relación de dependencia con Bitácora Expeditions Ecuador™, serán siempre responsables de mantenerse al día con conocimientos, técnicas de guianza y, sobre todo, con actualizaciones de cursos que pudieran presentarse; igualmente con el resto de la tripulación, el guía naturalista debe seguir el proceso de capacitación permanente que se mantendrá a bordo e, inclusive, será él quien de cursos a la tripulación acerca de conservación e importancia del bosque tropical.

2.10.2 Políticas de trabajo “Bitácora Expeditions Ecuador”™

Las siguientes políticas fueron creadas para el perfecto funcionamiento del “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR”™ y para que sirvan para dar un buen servicio a sus visitantes; estas tienen que seguirse al pie de la letra, cualquier falta o incumplimiento de las mismas serán sancionadas de acuerdo a la falta.

A continuación se detallará lo que se puede hacer y no hacer, para un mejor entendimiento de las políticas del “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR”™.

- **Horarios de trabajo:** Los horarios de trabajo serán cumplidos de acuerdo a lo establecido en los contratos de trabajo; por el momento se encuentra establecido 20 días de trabajo por 10 de descanso.

El personal que labora en el “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR”™ tendrá un horario aproximado de 8 horas de trabajo al día, pero se debe estar consciente y dispuesto a trabajar sin horario en ciertas ocasiones, ya que dentro del “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR”™ se tiene que estar dispuestos a todo y a la hora que se necesite al personal.

- **Limpieza y aseo personal:** La limpieza y aseo personal es un punto muy importante, ya que se trabaja con turistas y alimentos.
- **Áreas de Personal y Cabina de Personal:** Los trabajadores no pueden descansar o estar en áreas de pasajeros, a menos que sea por trabajo; se tiene que respetar la privacidad del pasajero. En caso de que un pasajero invite a un trabajador al área de bar o comedor, se deberá comunicar primero al Administrador, para saber que se estará en esa área.
- **Alcohol y drogas:** El consumo de alcohol no está permitido a bordo. Drogas no prescritas están totalmente prohibidas; si se encuentra a algún trabajador con posesión de las mismas, será despedido inmediatamente, sin justificación y reportado a las autoridades locales.
- **Material de trabajo y herramientas:** Todo material de trabajo y herramientas son propiedad del “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR”™, y cada vez que se utiliza uno de los mismos, tiene que volver a su sitio; el control de los mismos y responsabilidad serán del Jefe de Mantenimiento.
- **Comunicación:** La comunicación es muy importante para el buen funcionamiento de todas las áreas; se debe comunicar cualquier novedad, informar sobre daños, sospechas, comentarios de los pasajeros, etc.
- Todo personal que labora en el “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR”™ será empleado directo de “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR”™ y se deberá regir a lo establecido en la Ley, Reglamentos y Procedimientos.
- “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR”™: Se compromete a dar la alimentación y el alojamiento a sus empleados, sin distinción de sexo, religión, clero, color. A proporcionar todas las herramientas de trabajo necesarias para poder llevar a cabalidad el empleado su trabajo.
- **Matrículas:** El personal que labora en el “Bitácora Expeditions Ecuador”™ deberá sacar su Matrícula otorgada por la DIGNEA; es un documento que el tripulante o

aspirante tiene que tener para poder trabajar a bordo, sin este documento, el tripulante no podrá trabajar.

2.10.3 Plan de contingencia

2.10.3.1 Médica

En caso de emergencia médica, la primera atención que el pasajero recibirá será la de nuestro médico a bordo, quien acompañará a los turistas en todas sus excursiones y les brindará primeros auxilios de manera inmediata, en caso de ser necesario.

Si el pasajero necesitara a más de los primeros auxilios, atención especializada, se lo trasladará lo antes posible al hospital más cercano vía fluvial, es decir, al hospital de Nuevo Rocafuerte, Coca o los diferentes dispensarios de atención médica establecidos en las comunidades locales.

En caso de emergencia de salud, se tiene contacto con la ambulancia aérea de la brigada de Selva No 19 Napo, quienes enviarán un helicóptero a la comunidad más cercana a la ubicación de la embarcación o al punto más cercano en el río Napo, para trasladar al herido o enfermo a la ciudad de Quito, de manera inmediata. En Quito, el paciente será trasladado a un hospital, de acuerdo al tipo de emergencia que presente.

Se tiene contratados para la embarcación seguros de vida y de accidentes, tanto para los pasajeros como para los tripulantes; de esa manera se ofrece más seguridad.

2.10.3.2 Operacional

2.10.3.2.1 Programa Contra Incendios y Evacuación

En caso de incendio, tenemos un plan que va de acuerdo a la gravedad del mismo.

Cuando se reporta un incendio en el área de cabinas de pasajeros, todo el personal del “BITÁCORA EXPEDITION ECUADOR TM” tiene que tomar uno de los extintores que se encuentran ubicados fuera de cada cabina y dirigirse hacia la cabina afectada para empezar a apaciguar el fuego.

En caso de que sea en el área de cocina y comedor, el procedimiento es el mismo. En el área donde están los generadores y los combustibles, se procede igual con extintores y se tratará de sacar el combustible del área, lo más lejos posible; está terminantemente prohibido fumar en esta área y también el ingreso de personal no autorizado a esta área de alto voltaje así como está prohibido el ingreso de personal no autorizado al área de almacenamiento de combustibles.

En caso de incendio en la canoa a motor fuera de borda, esta tiene su extintor y el motorista está capacitado para el uso del mismo. Se prohíbe fumar en las embarcaciones. Se realizan prácticas cada semana con todo el personal para estar listos a cualquier flagelo.

En caso de evacuaciones, el barco tiene contacto con Quito y con el Coca vía skype, messenger, o teléfono celular; si la emergencia lo requiere, se contactará con la base del Ejército en el Coca, para que inmediatamente envíen un helicóptero con personal capacitado para evacuaciones y personal médico.

Si el accidente no requiere de helicóptero, se procede a llevar al accidentado, vía canoa, hacia el Coca al hospital del ejército o hacia Nuevo Rocafuerte, al Hospital General.

2.10.3.2.2 Programa de prevención y mitigación de derrames de combustibles

Para prevenir el derrame de combustibles, como gasolina o diesel que se utiliza en la operación, estos deben ser transportados hacia el “BITÁCORA EXPEDITION ECUADOR™” vía canecas de plástico, con tapa de plástico y una cubierta de plástico, para minimizar o evitar cualquier derrame.

Cuando llega al “BITÁCORA EXPEDITION ECUADOR™” se procede inmediatamente a descargarlo en el área de combustibles. En caso de que exista un derrame de combustible en el río, se procede a poner productos en el agua, para que este absorba el combustible y lo disuelva; en la tierra se recoge y se pone tierra para que no se extienda con la lluvia.

2.10.3.2.3 Programa de control de plagas

El tipo de insecto que se encuentra en el “BITÁCORA EXPEDITION ECUADOR™”, son los comejenes, ácaros, cucarachas; para contrarrestarlos existe un programa de fumigación mensual; este control de plagas se lo realiza con productos no tóxicos para los seres humanos y que no causen impacto en el medio ambiente; se utilizan productos que son amigables con el medio ambiente y que se encuentran en el mercado.

2.10.4 Buenas Prácticas Eco Turísticas

2.10.4.1 Programa de reducción en la compra de materiales y sustancias no biodegradables y productos desechables

La oficina de Operaciones y Compras en Quito será la responsable de buscar en el mercado los distribuidores de productos que sean amigables con el medio ambiente, reciclables y biodegradables, para que todos los insumos que se utilicen a bordo vayan de acuerdo con las políticas ambientales y, sobre todo, que colaboren con la mentalidad que mantenemos en nuestras buenas prácticas eco turísticas.

2.10.4.2 Programa de reciclaje de papel y cartón

Normalmente, el cartón y papel que se utiliza en el “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™” es mínimo; por ejemplo, la papelería utilizada en la oficina de Administración no se lo arroja. Los cartones o papeles de desecho se los incinera.

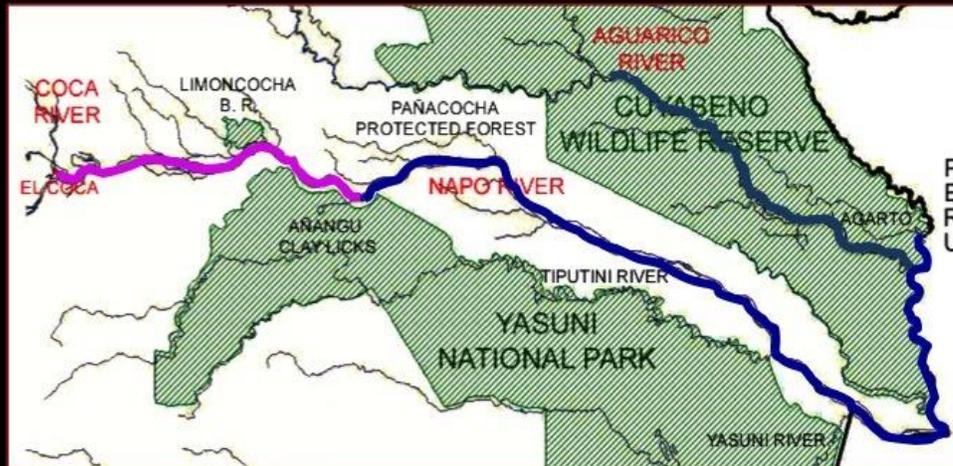
2.10.4.3 Programa de utilización de desechos orgánicos

Para los desechos orgánicos existe un programa de utilización; se tiene coordinado con algunas comunidades indígenas que mantienen criaderos de cerdos para en determinados días, cuando el barco pasa por su zona de influencia, los desechos orgánicos son entregados para que sirvan de alimento a estos animales.

En caso de que esto no sea posible, los desechos orgánicos serán enterrados en una zona donde se puedan descomponer rápidamente y formen parte de un abono natural.

2.10.4.4 Mapa de identificación de áreas de uso específico para las diferentes actividades.

NAVIGATION ROUTE



The navigation depends on weather and river conditions

Mapa de áreas de influencia operativa, donde se va a realizar las actividades y visitas programadas y donde se moverá la embarcación durante su operación.

2.10.4.5 Programa de manejo de desechos sólidos

El manejo de desechos sólidos está programado de tal manera que se separan todos los plásticos, latas y vidrios en tachos de diferentes colores, durante la operación interna; luego cuando hay una embarcación que sale hacia el Coca, se lo envía para que sea llevado por el recolector de basura.

2.10.4.6 Material de promoción e información

La oficina de Quito, más específicamente el Departamento de Marketing y Ventas, será el encargado de realizar el material de promoción e información de la empresa, utilizando materiales reciclables y tratando de minimizar los costos.

2.10.5 Temas Varios: Capacitación, Procesos, Recursos, Relaciones Comunitarias, de lo Laboral y Personal, Señalización, Comunicaciones,

Interpretación, Limpieza y Mantenimiento, Infraestructura y Transporte.

2.10.5.1 Capacitación

El programa de capacitación del “Bitácora Expeditions Ecuador™” está realizado en base a las necesidades que tendrá el pasajero para sentirse bien atendido; este plan de capacitación debe ayudar a la empresa a cumplir con sus objetivos.

Este programa se lo brindará a los empleados de la empresa y se lo tiene definido de la siguiente manera:

- Temas ambientales con especialistas en conservación del bosque húmedo tropical
- Manejo de recursos naturales
- Reutilización de productos naturales y plantas medicinales
- Cómo hacer rendir los recursos renovables
- Trato al pasajero
- Como servir a los pasajeros
- Cómo comportarse
- Interpretación del bosque húmedo tropical a los pasajeros
- Inglés básico
- Coctelería
- Cocina
- Mantenimiento de equipos mecánicos, eléctricos, plomería, etc.
- Primeros Auxilios

- Prevención de incendios y accidentes
- Motoristas Fuera de Borda y Timoneles

Estos cursos se los realizará en el área de trabajo y también fuera de ella, para que el personal sea capacitado y tenga un conocimiento mayor en las áreas que trabajen; los resultados de los mismos se verán en la práctica. En caso de que sean necesarios más cursos, se los dará de acuerdo a las necesidades o falencias de las áreas operativas.

2.10.5.2 Sensibilización al visitante

Existen varias maneras de cómo el pasajero o cliente puede conocer acerca del producto, qué ofrece “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™”; como por ejemplo, una página en la red mundial vía Internet, folletos, videos, afiches, etc.

En todos estos tenemos la información que el pasajero debe y necesita conocer: cantidad de cabinas, itinerario, tipo de excursión, qué necesita traer, etc.

2.10.5.3 Materiales e insumos

2.10.5.3.1 Proceso de compra

El proceso de compras de todo material e insumo que se necesita para atender a los pasajeros se lo realiza de la siguiente manera: En base a la cantidad de pasajeros que se vayan a tener se realiza un pedido (ver pedido de víveres) a Quito, con una semana de anticipación; este pedido lo realiza el Administrador a bordo, conjuntamente con el chef a cargo, el ama de llaves y el Jefe de Mantenimiento; el pedido tiene que ser para dos semanas.

Luego, en Quito, la persona a cargo de las compras de materiales e insumos revisa el pedido y empieza a llamar a los distribuidores ya establecidos en base a la calidad del producto y el costo. Es necesario anotar que en el mercado sí existen productos biodegradables, pero con el inconveniente del costo; esto haría que los costos suban para el pasajero; luego de hacer este pedido a los diferentes sitios, se procede a la recepción de los

mismos en las oficinas de Bitácora-Quito, se revisa que todos los productos solicitados estén en buen estado y de acuerdo a lo pedido.

Se procede a embalar todos los productos en gavetas de plástico, termos, todo esto de acuerdo al producto; todos ellos son separados por tipo de producto para evitar daños, se utilizan materiales plásticos para su reutilización; en caso de enviar en cartones o cajas de madera, estas se reutilizan en el área de trabajo del “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™”.

Luego de que esté listo todo el material e insumos, se procede a enviar vía terrestre a la ciudad de el Coca, en un viaje que dura aproximadamente 8 horas, donde una canoa logística se encuentra lista para recibir esta carga. El personal del Coca recibe esta carga con su respectiva guía de remisión y embarca los víveres en la canoa; después la canoa logística sale con destino al barco, llegando aproximadamente dentro de 4 horas al punto donde el barco estará para la descarga de la misma.

En Quito se reciben las facturas y se tratará de conseguir créditos de 8 a 15 días y luego cancelar. Toda la logística tiene que venir con una guía de remisión, una lista de todas las cosas que se embarcan; se procede al conteo y ubicación en las diferentes áreas, de acuerdo al producto. Para las compras como de plátano verde, yuca y, limones y otros productos del área, se hace la compra directamente a las comunidades, y su pago se lo hace con el fondo de caja chica del barco.

2.10.5.3.2 Inventario y catalogación

Los inventarios de los productos, materiales e insumos se los realizan de acuerdo al tipo; se tiene una hoja de inventario en la cocina para realizarlo una vez a la semana o cuando se va a realizar el pedido de víveres; estos productos están catalogados con un número que sirve para el proceso contable en Quito. Para materiales como herramientas, vajilla, cristalería, lencería, etc., se tiene un inventario escrito, el cual se lo realiza cada 45 días; se los tiene igualmente catalogados con una numeración para efectos contables. Los inventarios sirven para tener clara la rotación de productos y para el control de existencias a bordo.

2.10.5.3.3 Uso y re-uso de materiales e insumos

El uso y re-uso de todos los materiales e insumos se los realiza de acuerdo al tipo; por ejemplo, todos los materiales orgánicos de cocina sirven para la elaboración de los menús de pasajeros y empleados, las sobras o desperdicios de los mismos se dona a las personas de las comunidades que tengan cerdos para el consumo.

Los materiales e insumos que vienen en latas de aluminio o metal, cuando se termina el contenido de las mismas, se re-usa para guardar clavos, tornillos, etc., al igual que los de vidrio con tapa para sal, azúcar, especias, etc.

Las canecas o baldes de plástico; para los mismos usos arriba indicados, cuando tengan tapa. Se aprovecha al máximo estos materiales para causar menos desperdicios.

Otra manera en que se realiza el re-uso de productos es, por ejemplo, si sobra comida, no se bota, se la recalienta para la otra comida; esto es en base al personal, para pasajeros no se puede hacer esto.

2.10.5.4 Agua

El agua que se utiliza para el consumo humano y preparación de alimentos proviene de una máquina de purificación de agua, la cual trata el agua recolectada de río Napo o de la lluvia, con un sistema de osmosis inversa y también un filtro de ozono que permite obtener un agua 100% pura. En caso de que, por alguna razón, este sistema no estuviera funcionando correctamente, se deberá comprar en el Coca agua purificada que viene en pomas de 5 galones; dependiendo del número de pasajeros se solicita la cantidad de pomas, por ejemplo, si son 3 pasajeros se solicitará 4 pomas; todos los jugos, sopas, hielo, etc., se preparará con este líquido.

Se colocará en diferentes áreas del barco una poma de agua con un dispensador, para que los pasajeros rellenen botellas personales, y de esa manera se reduzca el consumo de plástico a bordo.

En las habitaciones de pasajeros se está analizando la posibilidad de colocar un toma-todo promocional, para que el pasajero rellene esta botella con agua de botellón. También se puede colocar una botella de 1/2 litro por persona y una sola vez por crucero.

2.10.5.4.1 Programa de Uso y Ahorro de Agua

En “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™” se tiene un programa de uso y ahorro de agua, el cual es dirigido a todos los visitantes, a través de información colocada en cada cabina, al igual que en la charla informativa de bienvenida (también los empleados saben el manejo y ahorro de agua). Por ejemplo, a los pasajeros se les explica que el agua es importante y hay que consumir solo lo necesario, es decir, al tomar una ducha, en el consumo del agua en botella, no botar las botellitas, tienen que rellenarlas en el área del bar y comedor donde hay un botellón grande para este propósito con agua pura.

Se concientiza a los pasajeros al ahorro del agua evitando el lavado constante de toallas. En todos los inodoros existe un nivel recomendado para ahorro de agua dentro del tanque. Para un control del consumo de agua se cuenta con un medidor de agua, el cual nos indica cuánta agua se consume por salida de pasajeros y en base a esto se obtiene una estadística más aproximada. Hay un cuaderno donde se lleva el control de esto y el Jefe de Máquinas lo tiene para realizar reportes semanales conjuntamente con el administrador del hotel.

2.10.5.4.2 Usos en la operación, (limpieza, baños, etc.)

El agua para usos de limpieza, como lavado de áreas de cocina, baños de cabinas, baños de personal, etc., se la obtiene del río Napo y se procede a separar los sedimentos, usando sulfato de aluminio, para después filtrarla; esta agua es la que pasa por el sistema de osmosis inversa.

2.10.6 Energía

El programa de uso y ahorro de energía que existe en el “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™” es en base a la ubicación del barco; por ejemplo, si los pasajeros salen a una excursión y no es necesaria la energía en el barco, se apagan los generadores para ahorro de combustible y energía. El “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™” posee

dos generadores a diesel que generan una energía de 110V a 60 Hz. cada uno; el ruido que sale de ellos es mínimo, el cual casi no afecta al medio ambiente. Se mantiene siempre dos para que uno sirva de back up.

Se llevará un control diario del uso y mantenimiento de cada equipo para evitar daños, al igual que cambios realizados en motores, baterías, fechas de inicio de operaciones, fechas de mantenimiento, etc.

2.10.7 Manejo de desechos orgánicos e inorgánicos

El manejo de los desechos orgánicos, como son desperdicios de la preparación de alimentos, sobrantes de alimentos, se los tratará de la siguiente manera: todo desperdicio de orgánicos se separará y cuando se esté cerca de una casa nativa, se ofrece la lavazas para alimentación de cerdos en la comunidad.

El manejo de desechos inorgánicos como son plásticos, latas, vidrio, papel se realizará de la siguiente manera: todo lo que es latas y vidrios se los coloca, por separado, en una caja de madera o cartón y se trasladarán al Coca, donde se entrega al camión de la basura. Hay que averiguar si en el municipio del Coca recicla la basura o la separa; este proceso se registra por escrito.

2.10.7.1 Líquidos

Los líquidos peligrosos como insecticidas, aceite de motores, pintura, lacas que ya no se utilicen o se hayan dañado, se los envía al Coca en sus recipientes respectivos, para que sean llevados por el camión de la basura del Municipio del Coca. No existe mayor cantidad de desechos líquidos peligrosos que se utilicen en el “Bitácora Expeditions Ecuador™”.

2.10.7.2 Aguas residuales

Las aguas residuales, como son las que salen de los baños, cocina, lavandería, etc., van a una caja de tratamiento de aguas servidas, que se encuentra debajo de la cocina; esta caja evacua toda el agua tratada directamente al río, por eso el uso de materiales biodegradables en todo nuestro proceso de lavado y uso de agua.

2.10.8 Comunidades locales

El “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™” apoya todo tipo de iniciativas que las comunidades deseen realizar en bien de la protección del medio ambiente y trabajo con turistas. El objetivo es que sean beneficiadas las dos partes en cuanto a cierto tipo de servicio que se desee dar a los pasajeros o visitantes del “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™”, como por ejemplo, la creación del centro de elaboración de artesanías, una granja avícola para la venta de pollos a todos los hoteles del área, etc. De esta manera se apoya a la Comunidad y ellos tendrán todas las ganancias obtenidas por estas iniciativas; cabe anotar que el proyecto de ecoturismo del “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™” es también una iniciativa hacia las comunidades, dando trabajo a gente local, abordo.

2.10.8.1 Capacitación a pobladores locales involucrados en la operación

El “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™” tiene un programa de capacitación a los miembros de la comunidades que están trabajando en el mismo, como por ejemplo, cursos de cocina, salonería, coctelería, camarería, interpretación ambiental, inglés, todo esto bajo un cronograma que se elabora cada 6 meses. De esta forma, en el futuro, miembros de las comunidades podrán trabajar profesionalmente en lo que respecta al servicio al turista y, al ecoturismo.

2.10.8.2 Apoyar el bienestar de las comunidades locales

Para el bienestar de la comunidad, el “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™” apoya en varias maneras, como por ejemplo, proveerá de empleo para que los miembros de las comunidades obtengan un ingreso que les permita comprar productos de primera necesidad, como son arroz, azúcar, etc., y puedan tener una alimentación más sana; también en el transporte, siempre y cuando la canoa no se encuentre con pasajeros, desde las comunidades hasta el Coca, donde realizan sus gestiones particulares, etc.

2.10.8.3 Normas de Conducta del Personal hacia el Pasajero

En el “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™” se aplicarán las siguientes normas de conducta del personal hacia el pasajero

- Saludar siempre al pasajero cuando se esté pasando cerca de él
- Sonreír todo el tiempo
- Dar la mano cuando sea necesario
- Si el pasajero busca algo, ayudarlo a conseguir
- No hacer bulla en las horas de descanso del pasajero
- No se puede llegar a tener una relación muy íntima con el pasajero solamente relaciones laborales
- El pasajero es nuestro huésped y tenemos que darle el mejor de los servicios

2.10.8.4 Normas de Conducta entre el personal

- Ser respetuoso hacia el compañero
- No tomar las cosas de los compañeros sin pedir
- No hacer bulla, ni poner música alto en las horas de descanso
- A las compañeras hay que respetarlas por el hecho de ser una dama
- No peleas, riñas entre compañeros serán permitidas, si algo de esto sucediere las personas involucradas serán sancionadas

2.10.8.5 Personal Capacitado

El personal capacitado realizará funciones específicas a su nivel de capacitación; por ejemplo, el Jefe de Mantenimiento se encargará de máquinas, electricidad, plomería, ya que es un técnico en esta área; así mismo el personal será capacitado para realizar todo tipo de funciones: en un hotel todo el personal debe saber de todo un poco.

2.10.8.6 Sistema de Propinas

El sistema de propinas en el “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™” será manejado de la siguiente manera: Primero existe una caja que se coloca en el área del bar; el Administrador explicará que en esta caja se colocarán propinas, en caso de que deseen los pasajeros entregarlas para el personal que labora en las áreas de: cocina, comedor, cabinas, mantenimiento, motoristas, timoneles y bar. Segundo, al Guía Naturalista el pasajero le entrega directamente. Cabe anotar que las propinas son decisión del pasajero. No se puede pedir estas directamente, pero se puede sugerir cuando el pasajero lo pregunta.

2.10.8.7 Identidad corporativa

Para identificación del personal que labora en el “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™” se utilizan camisetas con el logotipo de la empresa, y en la parte de atrás está escrita la palabra CREW.

2.10.8.8 Acomodación para el personal

El personal que labora en el “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™” tiene cuatro cabinas dobles, cada una con área de baño con ducha, inodoro y lavabo. Cada uno de los tripulantes tiene un tambucho de madera para colocar sus pertenencias.

2.10.8.9 Horarios

Desde todas las estaciones en el barco, a partir de las 05h30 hasta las 07h00 y con la Base en Quito a partir de las 08h30 hasta las 09h30.

En todas las estaciones, a las 12h00 y a las 16h30, se revisarán todos los pendientes; se deberá llevar un cuaderno o bitácora de comunicaciones vía internet o telefónica, en donde se escribirá todo lo importante durante el día. Esta bitácora tiene que ir con fecha, nombre de quien realiza las comunicaciones y asunto tratado. La estación base del “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™” permanecerá prendida desde las 05h00 hasta las 22h00 todos los días, por cualquier emergencia; un último contacto se lo realizará a las 18h00 entre todas las estaciones.

2.10.9 Transporte

2.10.9.1 Fluvial

Para el transporte fluvial, el “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™” posee 2 embarcaciones tipo canoa, con motores fuera de borda, con capacidad ambas para 16 pasajeros. Para viajes largos de entrada y salida de pasajeros, se tercerizará el sistema de transporte con botes o deslizadores rápidos desde el Coca.

Para la logística se contrata una canoa grande de la empresa de Transporte Fluvial Orellana, garantizando así la seriedad y puntualidad en los envíos de la logística. Por seguridad de los tripulantes, pasajeros y de los mismos insumos, cada canoa está equipada con extintores, chalecos salvavidas, aros salvavidas, botiquín y son piloteadas por motoristas acreditados por la Marina del Ecuador.

Para el confort de los pasajeros, se dispone de asientos de madera, cada uno con colchonetas forradas, un techo para proteger de la lluvia y el sol.

Los motoristas que manejan las canoas son de la zona y también del área del Coca; ellos tienen experiencia trabajando en canoas a motor, y tienen la matrícula actualizada de motorista, otorgada por la Marina Mercante del Ecuador.

Los combustibles dentro de las canoas a motor se encuentran en tanques de plástico, al igual que en la caneca de combustible que vienen con los motores, tienen una tapa de plástico para evitar derrames y bajo techo, para que no les pegue el sol. El combustible se carga directamente en las canoas para evitar derrames.

2.10.9.2 Terrestre

Para el transporte terrestre se utilizan taxis camionetas doble cabina y también auto taxis amarillos que estén en buen estado y que pertenezcan a una cooperativa debidamente registrada en la ciudad del Coca, que cumpla con las regulaciones dadas por la Comisión Nacional de Transporte. En ciertos casos se recurre a un bus de gran capacidad tipo turista, con aire acondicionado y toda la comodidad para los pasajeros.

Para la logística se usa un camión de carga con capacidad suficiente para llevar todo lo que se envía al barco y con la garantía de una empresa de transporte seria, con la que se tiene un contrato pre establecido.

La seguridad al utilizar estos vehículos depende de supervisarlos antes de su uso, así como los conductores que tengan licencia de conducir profesional y de comprobada seguridad.

2.11 PROCEDIMIENTO PARA INDUCCION DE PERSONAL NUEVO

En caso de que haya la necesidad de contratar personal nuevo en cualquiera de las áreas operativas de la embarcación, será necesario que el personal que aplique para la posición requerida pase por el proceso de inducción, el cual determinará si la persona es apta para el puesto requerido.

Dicho procedimiento será el siguiente:

1.- Primera entrevista con Gerente de Operaciones, ya sea en Quito o en Coca. Esta primera entrevista ayudará al departamento de operaciones a dar el primer paso en la verificación de que la persona que aplica, es apta para el puesto y que su personalidad es idónea para lo que se requiere a bordo, en cuanto a la buena atención y buena predisposición al trabajo.

2.- Explicación por parte de Gerencia de Operaciones de la posición a ocupar, responsabilidades, deberes y derechos (funciones específicas); esto se encuentra detallado en el Manual de Operaciones, que será el primer documento entregado al postulante, después de su lectura y consecuente aceptación, se procederá con el paso siguiente.

Además se explicarán las políticas a bordo, los horarios de trabajo y todo lo que el trabajo requiere, así no habrá, desde el inicio, conflictos de intereses en cuanto a temas legales y profesionales.

3.- Primer embarque de prueba, mínimo 2 semanas para ver si el aspirante a tripulante se adapta a la embarcación, al resto de los tripulantes y a sus quehaceres.

Para este embarque, la persona aspirante deberá presentarse en un día y una hora definida anticipadamente, en la ciudad del Coca, donde se encontrará con el personal que labora en la ciudad y se pondrá de acuerdo en cuanto a la hora de su embarque y otros detalles.

Por ser un embarque de prueba, la empresa “Bitácora Expeditions Ecuador”™ se reserva el derecho de proveer transportación aérea entre la ciudad de Quito y la ciudad de Coca para el aspirante.

4.- Pasado el primer embarque de prueba y previa autorización del Sr. Administrador a Bordo, la persona tendrá la entrevista definitiva con Gerente de Operaciones.

En esta entrevista se formalizará la oferta de trabajo y se definirán los detalles para el segundo y definitivo embarque.

5.- Entrega de documentos personales en departamento de contabilidad para su ingreso legal a la empresa.

Aquí interviene el departamento de contabilidad quienes se encargaran del tema legal de la contratación, los papeles y los trámites para que la persona esté asegurada en el IESS y todo lo de ley.

6.- Embarque para comenzar el periodo de 3 meses de prueba obligatorio en toda empresa.

7.- Después del periodo de prueba, se procederá a la contratación definitiva.

Este procedimiento será aplicable para cualquier posición en la embarcación; estando dentro del marco legal y de lo que solicita actualmente el Ministerio de Trabajo.

Desde el principio se va a evitar cualquier tipo de mal entendido con el personal a bordo, para evitar futuras demandas y problemas laborales, los cuales llevan un desgaste económico innecesario y también crean malos antecedentes. El objetivo es que toda persona que desee laborar en el Bitácora Expeditions Ecuador™ sienta el respaldo de una empresa seria, y se sienta conforme todo el tiempo.

2.12 CREACION DEL LIBRO DE VISITANTES

El libro de visitantes es una compilación de información interesante relativa al bosque húmedo tropical, que será presentada a los visitantes de una manera clara y atractiva, junto con información detallada de los servicios que puede encontrar a bordo del “Bitácora Expeditions Ecuador”™, como son agua, luz, comunicaciones, lavandería, servicio de restaurante y bar, etc. De esta manera, el pasajero tiene a la mano la respuesta para cualquier inquietud que se le presente mientras se encuentra a bordo. Además también se presentará información acerca de los programas de conservación, de los programas de buenas prácticas eco turísticas y de los programas sociales en los que se involucrará el “Bitácora Expeditions Ecuador”™. También se pondrá, al final, un listado muy completo de la flora y fauna que es posible observar durante su estadía a bordo de la embarcación.

Este libro será presentado a cada visitante en su propio idioma: se ha creado la versión en inglés, mientras que las versiones en español, alemán y francés aun están en proceso de escritura; la idea es que cada persona reciba esta información y que este libro de visitantes sea un souvenir de parte de la empresa, para que el pasajero lleve y comparta la información que se le ha brindado durante su estadía con otros posibles futuros visitantes.

Este tipo de información no se la encuentra en ninguna empresa turística compilada de manera tan completa y clara, en muchos casos otras empresas han presentado sus productos y servicios, pero no un verdadero Manual para que el pasajero se entere de muchos aspectos relevantes tanto del sitio de visita como de la empresa que están utilizando para realizar este viaje.

Cabe recalcar que lo que la empresa Bitácora Expeditions Ecuador™ busca es que la experiencia de los pasajeros a bordo sea una experiencia de aprendizaje y de realización personal; dicho aprendizaje vendrá con buenas excursiones, buenos guías naturalistas y, sobre todo, buen material informativo que será entregado a los pasajeros en el tiempo de su estadía a bordo.

Este material será no solo útil para el pasajero, sino que también será material de promoción, souvenir y lista de avistamientos.

Es decir, podrá ser utilizado por el pasajero durante todo el tiempo de su estadía en el barco y posteriormente también.

Durante el crucero, el pasajero lo podrá utilizar como lista de avistamientos, ya que una de las responsabilidades del guía naturalista que acompañe al grupo será la de hacer junto con todos los pasajeros que lo requieran, una lista de avistamientos o check lists diarios; de esa manera el pasajero puede llevarse escrito un listado de todas las cosas que ha visto y de las que ha aprendido.

CAPITULO III

3. MANUAL DE OPERACIONES: CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

3.1 ELABORACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIONES

Todo el material previamente recopilado ha sido analizado y puesto en orden en un documento específico que es el Manual de Operaciones del “Bitácora Expeditions Ecuador TM”. En primera instancia, este documento deberá ser aprobado en su totalidad por la Gerencia General de la Compañía, ya que solo con su aprobación se podrá proceder a la puesta en práctica de este Manual y será utilizado como herramienta organizativa por el Departamento de Operaciones; también se tornará una herramienta práctica entregada al Administrador a Bordo, quien deberá no solamente leerlo, sino, ponerlo en práctica,

Deberá, además, contribuir a la socialización con todos los involucrados en sus partes pertinentes, de tal manera que todo el personal a bordo esté al tanto del manual.

Aquí se encontrarán políticas, reglamentos, procedimientos y, sobre todo, la filosofía de la empresa, que deberá transmitir a los visitantes cuando tenga la posibilidad de servirlos y atenderlos.

Es muy importante que el personal conozca muy bien el Manual de Operaciones, revise el documento completo y se entere de todos los aspectos de la operación del barco.

El personal, en muchos casos, es polifuncional, por lo que es obligación de todos conocerlo para saber asumir sus competencias y cumplir correctamente las responsabilidades de todos a bordo.

El manual es un buen recurso no solo para cubrir un tema administrativo, sino que además contribuye a que en algún momento por causa de accidente laboral, enfermedad, ausencia, o por cualquier motivo un tripulante pueda reemplazar de manera efectiva a otro.

Este documento será revisado de manera anual y las modificaciones y cambios se harán conocer a todo el personal en su debido momento, siendo necesarias las revisiones

periódicas en temas ambientales y de itinerario, para satisfacer tanto las demandas de nuestros clientes, así como las demandas en las regulaciones ambientales. Las sugerencias, comentarios y revisiones que vengan del personal serán muy tomadas en cuenta para futuras revisiones; Bitácora Expeditions Ecuador™ considera que las opiniones de cada miembro de la tripulación son muy importantes y, por lo tanto, espera que siempre exista por parte de la tripulación un espíritu de colaboración que será muy apreciado.

Este Manual será de uso exclusivo de la empresa “Bitácora Expeditions Ecuador”™. Ya que ha sido diseñado según la operación e itinerario específico de esta empresa, no puede ser aplicado en ninguna otra.

Este mismo Manual deberá adaptarse a cambios operativos propios de la embarcación; dentro de los diferentes itinerarios que se manejen; siendo estas revisiones necesarias periódicamente.

Podrá este Manual de Operaciones ser tomado como referencia bibliográfica por operaciones similares, lógicamente previa autorización de la Gerencia General de la empresa Bitácora Expeditions Ecuador™.

Este Manual de Operaciones Turísticas es un referente único para este tipo de operaciones en la Amazonía ecuatoriana: ninguna empresa al momento cuenta con este tipo de documento operativo.

Es importante señalar que para cumplir con ciertas exigencias de certificaciones verdes, uno de los requisitos primordiales es justamente la presentación de un Manual de Operaciones: el Bitácora Expeditions Ecuador™ estaría estableciendo un nuevo estándar para las certificadoras, al ser una de las primeras empresas que desde su formación y origen cuenta con dicho documento aplicable.

Las empresas certificadoras serán advertidas de este hecho y se espera que en el futuro cercano todas las empresas empiecen a elaborar este tipo de documentos básicos para poder aplicar una certificación. El documento entero para ser entregado al personal de “Bitácora Expeditions Ecuador”™ se lo encuentra como anexo digital.

3.2 PRINCIPIOS Y OBJETIVOS DE LA EMPRESA

3.2.1 Principio de la Empresa

Un principio es una ley o regla que se cumple o debe seguirse con cierto propósito, como consecuencia necesaria de algo o con el fin de lograr cierto propósito.⁸

Por lo tanto podemos decir que el Principio de la empresa “Bitácora Expeditions Ecuador”TM, es el de proveer una experiencia completa y satisfactoria a todas aquellas personas que optan por la embarcación como medio para visitar la zona del Bajo Napo ecuatoriano.

3.2.2 Estrategias del buen vivir

En el Plan Nacional para el Buen Vivir establecido en la Constitución Política del Ecuador, se establecen los siguientes principios:

- Hacia la unidad en la diversidad.
- Hacia un ser humano que desea vivir en sociedad.
- Hacia la igualdad, la integración y la cohesión social.
- Hacia el cumplimiento de derechos universales y la potenciación de las capacidades humanas.
- Hacia una relación armónica con la naturaleza.
- Hacia una convivencia solidaria, fraterna y cooperativa.
- Hacia un trabajo y un ocio liberadores.
- Hacia la reconstrucción de lo público.

⁸ Fuente: Internet, <http://es.wikipedia.org/wiki/Principio> año 2013

- Hacia una democracia representativa, participativa y deliberativa.
- Hacia un Estado democrático, pluralista y laico.⁹

La empresa “Bitácora Expeditions Ecuador”TM se pone como meta cumplir en la medida de lo posible con todos estos principios; esto lo demuestra su diario accionar, por ejemplo, los miembros de la tripulación pertenecerán a diferentes grupos étnicos de nuestro Ecuador, a bordo siempre serán respetados su cultura y sus tradiciones.

Se fomentará la unión entre los miembros de la tripulación para que todos se sientan una unidad hacia un mismo objetivo.

Eso los hará ver como iguales, integrados y cohesionados socialmente.

En la empresa tendrán oportunidad permanente de crecimiento y capacitación, siempre mentalizados a la protección y cuidado de la naturaleza, tan importante donde se realiza la operación.

Sus horarios de trabajo y descanso serán respetados, se formará una verdadera identidad corporativa para que los tripulantes estén orgullosos de su trabajo y de sentirse parte de una familia laboral.

Todo esto enmarcado en el orgullo que representa el ser ecuatoriano y ser parte de la gran labor de mostrar lo hermoso de nuestro país al mundo.

3.2.3 Objetivos generales

La empresa “Bitácora Expeditions Ecuador”TM es de reciente creación en el año 2012. Su objetivo general es brindar una nueva opción de alojamiento a todas aquellas personas que quieren visitar la amazonia del Ecuador, y que no desean hacerlo bajo formas convencionales como hoteles o similares; sino que prefieren una opción diferente y atractiva como es la del crucero fluvial.

⁹ Fuente: <http://es.scribd.com/doc/36953479/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2009-2013-versión-completa>

En un crucero fluvial, la ventaja radica en que se puede abarcar zonas de observación mucho más extensas que en un campamento terrestre; eso aumenta la calidad de este atractivo, algo que no resulta muy importante en estos momentos, en que todas las operaciones turísticas están orientadas hacia la calidad total de procesos.

La empresa se encargará de la operación directa de tours y programas turísticos dentro de las principales zonas turísticas de la región del Bajo Napo ecuatoriano, lo que incluye zonas dentro del Parque Nacional Yasuní, y la Reserva Faunística del Cuyabeno; una zona que al momento no es visitada por empresas turísticas existentes, descuidando una belleza y una biodiversidad inigualables en el país.

3.2.4 Objetivos Operativos

Ser una empresa que tiene control total sobre su proceso operativo, donde no haya lugar a la improvisación ni al error involuntario.

Cada miembro de la tripulación deberá estar empapado de todos los procesos operativos y eso servirá como herramienta esencial para que no se deje espacio ni pie a la improvisación.

Los procesos operativos serán monitoreados y evaluados periódicamente por lo que será necesario que todos los miembros de la tripulación se involucren en los mismos para poder empezar procesos de mejora continua.

3.2.5 Principios de Gestión de Calidad

PRINCIPIO DE GESTIÓN, Definición

"Enunciado de una práctica genérica, considerada como recomendable por una mayoría de partes interesadas dentro de un contexto dado".¹⁰

Los ocho Principios de Gestión de Calidad son:

¹⁰ Fuente <http://diariodeungerente.blogspot.com/2011/01/los-ocho-principios-de-gestión-de.html>

- ENFOQUE AL CLIENTE
- LIDERAZGO
- PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL
- ENFOQUE BASADO EN PROCESOS
- ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN
- MEJORA CONTÍNUA
- ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIONES
- RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR¹¹

3.3 FINES: Visión y Misión

Partamos de los conceptos básicos de estos temas:

3.3.1 Misión

La *misión* es el motivo, propósito, fin o razón de ser de una empresa u organización, porque define primero lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa; segundo, lo que pretende hacer, y tercero el para quién lo va a hacer.

Complementando ésta definición, citamos un concepto de los autores Thompson y Strickland que dice: "Lo que una compañía trata de hacer en la actualidad por sus clientes a menudo se califica como la **misión** de la compañía. Una exposición de la misma a menudo es útil para ponderar el negocio en el cual se encuentra la compañía y las necesidades de los clientes a quienes trata de servir"¹²

Entonces, la Misión de la empresa "Bitácora Expeditions Ecuador"TM es dar a conocer el ecosistema amazónico ecuatoriano, ofreciendo una acomodación de primera con programas turísticos interesantes y únicos, mostrando un interés por que los visitantes

¹¹ Fuente: Internet, <http://diariodeungerente.blogspot.com/2011/01/los-ochos-principios-de-gestion-de.html>

¹² Fuente: <http://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>

obtengan una experiencia de aprendizaje, que combine lo natural y social, en sí, una experiencia completa, única.

3.3.2 Visión

Para Jack Fleitman, en su libro *Mundo Empresarial*, la **visión** se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.¹³

La Visión de la empresa “Bitácora Expeditions Ecuador”™ es convertirse en la mejor empresa de turismo que opera en la zona del bajo Napo ecuatoriano, convirtiéndose en un referente a nivel nacional y fomentando siempre la unión y el desarrollo personal de cada uno de los miembros de su tripulación.

3.4 MANUAL ORGANICO ESTRUCTURAL, FUNCIONAL, PERFILES PROFESIONALES Y LABORALES

Descripción de Puestos

3.4.1 Administración

Para la Administración del “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™” se requiere de un conocimiento básico de Navegación, Hotelería y Turismo, Ecoturismo, solución de problemas, trato cordial con las personas y con las comunidades de la Amazonía y mucho amor y respeto por la naturaleza. Vamos a detallar las funciones del Administrador del “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™” en todo lo que realiza diariamente y así evitar cualquier confusión y también para soluciones de problemas que pueden suscitarse durante la operación.

- El Administrador del “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™” deberá tener experiencia de haber trabajado en hoteles por un mínimo de 2 años; es preferible que haya pasado por todas las áreas de un hotel para tener conocimiento del funcionamiento operacional.

¹³ Fuente: <http://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>

- Suficientes y buenas relaciones humanas, especialmente con el trato a personal difícil y complicado, además del delicado trato que hay que mantener con las comunidades indígenas con las que se tiene que entablar y mantener diferentes tipos de relaciones.

3.4.2 Mantenimiento

La Jefatura de mantenimiento debe controlar la ejecución de las actividades de mantenimiento y reparaciones en dependencias de la institución, distribuyendo, coordinando y supervisando los trabajos del personal a su cargo, para garantizar el buen funcionamiento y conservación de los bienes muebles e inmuebles.

El jefe de mantenimiento del “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™” será el encargado de velar por el buen funcionamiento de todo el barco, en lo referente a electricidad, agua, sistemas, materiales de trabajo como maquinaria, herramientas, combustibles. Es un profesional que sabe sobre su oficio; es el más indicado para garantizar el perfecto funcionamiento de equipos, instalaciones y servicios como energía eléctrica, tratamiento de aguas, mecánica, bases de contabilidad, entre otros. Se encargará de mantener en pleno funcionamiento el “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™”, y será el responsable de todo el material que se encuentra en bodegas, maquinaria, combustibles, agua potable, pintura, carpintería, seguridad industrial, manejo de inventarios, reportes, y relaciones interpersonales.

3.4.3 Timoneles y marineros

No se dice “manejar” o “conducir” el barco, esas voces son de tierra y se usan para referirse a los autos, camiones o autobuses. Lo común en el lenguaje marítimo es decir: “hacer timón” o “guardia de timón”. Ese es el trabajo de los timoneles. Muy pocas naves poseen pilotos automáticos, y el timón de algunos buques existentes son aquellas enormes ruedas que muchos han observado en viejas películas. Esos timones de rueda eran accionados en términos generales por bombas hidráulicas, luego aparecerían los que poseían sistemas electro-hidráulico. Con la aparición del piloto automático, la existencia del timonel fue perdiendo importancia, el barco se gobernaba solo.

En el caso del marinero, de manera estricta, es el último en el rol del personal de cubierta; no posee responsabilidades y se encuentra subordinado a todos los que se encuentren por encima de ellos, dependiendo de las funciones a realizar. Son subordinados directos del contramaestre y, en su ausencia, el pañolero. Sin embargo, cuando se encuentran realizando guardias de bodegas, están bajo el mando de los timoneles.

3.4.4 Cocina

Para la operación de la embarcación “Bitácora Expeditions Ecuador”™ se tomarán en cuenta, para el departamento de cocina, los siguientes profesionales:

Chef Ejecutivo

Requisitos: Formación culinaria oficial, experiencia previa de, al menos, 8 años en puestos similares a bordo o en instalaciones hosteleras en tierra.

Funciones: Máximo responsable de este departamento, cuya función abarca todo lo relativo al preparado de alimentos y control de calidad de los mismos.

Primer Cocinero

Requisitos: Educación culinaria oficial, experiencia mínima de 3 años a bordo o en instalaciones hosteleras en tierra

Funciones: Supervisa y elabora todos los alimentos y es responsable de todos los operarios encargados de la cocina, tomara las funciones del chef ejecutivo cuando este no se encuentre a bordo.

Ayudante de cocina

Requisitos: Formación culinaria oficial y experiencia en hostelería

Funciones: Ayudar a los cocineros en la preparación de la comida, así como la limpieza, conservación y orden general de todos los utensilios y elementos de trabajo, bajo la supervisión del chef ejecutivo.

3.4.5 Ama de llaves

En hostelería, el departamento de ama de llaves o camarería, como se lo conoce más comúnmente, tiene varias responsabilidades.

Su principal área de trabajo son las cabinas de pasajeros en general y también las bodegas de lencería. Deberá de preferencia tener experiencia en tendido camas, limpieza de cuartos y baños, fumigación de cabinas, áreas sociales y bodegas de los artículos necesarios para su trabajo; además debe saber muy bien del uso de productos de limpieza en general: 2 veces al día arreglo cabinas, las toallas de pasajeros se las lavará solamente si el pasajero las deja en el suelo, las sábanas se cambiarán cada 3 días o cuando estén sucias o manchadas. El ama de llaves es responsable de que las cabinas estén en perfecto estado; si hay una falla tiene que comunicar al Jefe de Mantenimiento; tiene que chequear que todo esté listo para recibir a los pasajeros; será responsable de lavandería y lavado de ropa de pasajeros, ropa de personal, 2 veces a la semana, lavado y planchado de sábanas, toallas, etc. El ama de llaves tiene que hacer el inventario cada mes, de la lencería y activos fijos de las cabinas, la limpieza diaria de las cabinas.

Por último será responsable del uso de las máquinas de lavar y secar. Todos los días tiene que coordinar actividades de Administración: cuáles son las cabinas que se utilizarán para cada crucero y estar pendiente de cualquier novedad que haya en cuanto al número de pasajeros y requerimientos de estos en cuanto a habitaciones, ya que existen pasajeros con requerimientos especiales, como pasajeros en sillas de ruedas que necesitarán silla para ducha, rampa para subir al baño en silla de ruedas, etc. También ayudará en la parte de marinería y limpieza del barco en su tiempo libre.

3.4.6 Salonero / Bartender

Un salonero es capaz de proveer una excelente experiencia, brindando un servicio óptimo. Algunas responsabilidades de un salonero son: prepararse para el servicio, recibir a los clientes, tomar órdenes, servir la orden, crear una atmósfera amigable para los clientes, monitorear de cerca del consumo de alcohol de sus clientes, completar el servicio y agradecer a los comensales; y ayudar a sus otros compañeros cuando sea necesario.

El salonero-barman, en Bitácora Expeditions Ecuador, será el responsable de todas las cosas a su cargo, como por ejemplo, vajilla, cristalería, cubertería, licores, bebidas en general, llevar inventarios mensuales de los materiales de trabajo, inventarios de las bebidas cada fin de tour. Otra de sus funciones será que siempre esté arreglado el comedor, bar, biblioteca, equipos de audio y video, proyectores, pantallas de proyección, etc., que no falte nada como jugos, café, servilletas, etc. El salonero-barman responde directamente al Administrador y siempre tendrá una relación directa con el Chef, para saber lo que se tiene que servir y que no.

El personal de comedor y bar será evaluado en su desempeño, para así poder mantener su trabajo.

3.4.7 Motorista fuera de borda

Será el responsable de las canoas a motor, motores fuera de borda en buen estado, combustible, chalecos salvavidas, colchonetas, carpas, bandera, pintura, matricula al día, ayuda a remar en caso de ser necesario; además estará pendiente en el “Bitácora Expeditions Ecuador”TM, para asistir a pasajeros.

El motorista tiene una gran responsabilidad: la vida de los pasajeros y sus compañeros de trabajo están en sus manos al conducir una canoa; es muy importante que esta persona sea adulto y serio, sin juegos y no guste de la bebida. Para ser motorista del “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADORTM” no debe tomar alcohol, igual que el resto del personal que labora en esta empresa.

El motorista deberá reportar los daños en todos los motores fuera de borda y realizar el mantenimiento de los mismos cada viaje; chequear el cambio de aceite de caja de transmisión, aceite de motor, llevar un registro de cambios en un cuaderno, para saber cuándo es el siguiente cambio, etc., de cualquier parte del motor fuera de borda, fecha de arreglo general, etc. Todo control llevará un registro por escrito. Depende de esto el buen funcionamiento de los motores y la vida de los mismos. También ayuda a remar y guiar de vez en cuando; tiene que estar pendiente de cualquier cosa que falte en las canoas, remos,

chalecos salvavidas, etc. Tiene que reportar directamente al Administrador cualquier daño, falla o novedad con motores, pasajeros, etc.

El motorista será evaluado lo que le servirá para mantener su puesto de trabajo.

3.4.8 Personal de despacho en la Base de Operaciones en Coca

La base de operaciones en la ciudad del Coca es un punto muy importante, ya que aquí es donde los pasajeros tienen el primer contacto con la Amazonía y con el personal del “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™” que labora aquí. También es el Puerto de embarque para dirigirse hacia el “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™” y donde se realiza todo el procedimiento de recibimiento de logística que viene de Quito para ser enviado al “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™”.

El personal que labora en la ciudad del Coca debe realizar diferentes funciones y ser capaz de resolver problemas que se presenten en el momento de ingreso o salida de pasajeros.

3.4.9 Guías naturalistas

Los guías que deseen formar parte del equipo de naturalistas a bordo del “Bitácora Expeditions Ecuador™”, pasarán por un proceso de inducción a la compañía, la misma que será dada por el Gerente de Operaciones, en el ámbito de la operación de la embarcación, procedimientos, itinerarios, tiempos, etc., y también por parte de la Gerencia de Marketing, en el área de filosofía de la empresa, en cuanto a conservación y preservación del medio ambiente, y a la importancia de crear conciencia dentro de nuestros visitantes durante el tiempo de su estadía; conciencia que los visitantes deberán llevar consigo una vez finalizada la experiencia y de esa manera podrán compartirla con sus allegados en casa.

Primero habrá una entrevista en las oficinas de Quito; en esta entrevista se incluirá una revisión de los conocimientos básicos que debe tener el guía, de su fluidez en el idioma inglés, como mínimo, para proceder después con un primer embarque de prueba de mínimo una semana de tiempo, tiempo que sirve para la evaluación in situ por parte de la administración a bordo.

El administrador a bordo será quien dé, finalmente, un visto bueno para que la persona siga y concluya el proceso de selección.

Una vez que el guía naturalista haya completado todas estas fases en su selección, y que tenga el visto bueno de la gerencia de operaciones para que continúe colaborando con la empresa, entonces se procederá con la entrega de papeles personales por parte del nuevo empleado en el departamento de contabilidad, y la posterior contratación definitiva y su ingreso a la compañía en un periodo obligatorio de 3 meses, para después de ese periodo la firma de contrato definitivo.

3.5 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y NIVELES FUNCIONES DE LA EMPRESA

Orgánico Estructural: Nivel político, de decisión, legislación y fiscalización, Nivel ejecutivo, Nivel asesor, Nivel de gestión y operatividad.

El orden jerárquico dentro de la empresa es el siguiente:

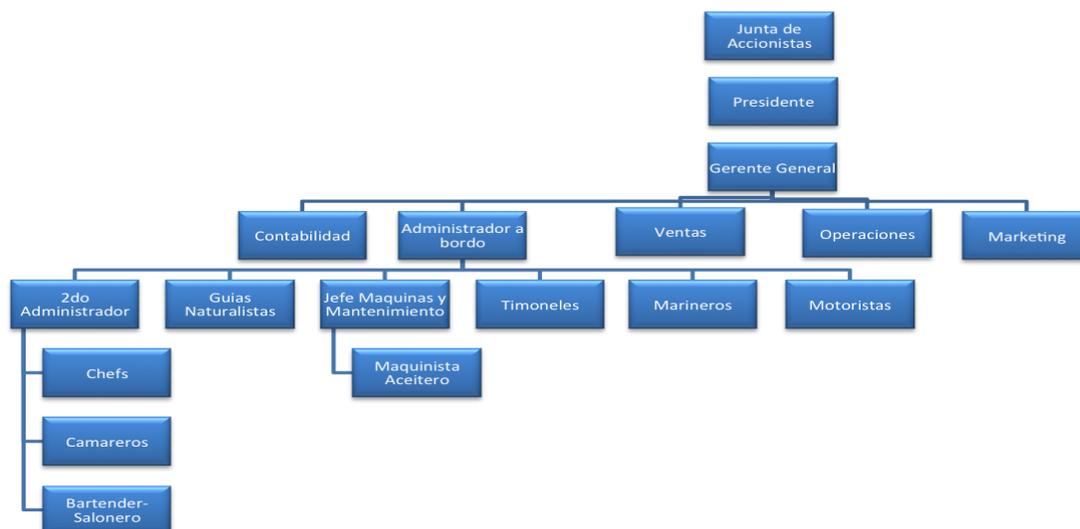


Figura 1 Organigrama funcional

Autor: Rubén Proaño Haro

Elaboración: 2013

3.6 OBJETIVOS DE LA EMPRESA

Nuestra misión y razón es constituirnos en el mejor barco de pasajeros de la Amazonía ecuatoriana, y brindar servicios de alta calidad bajo el siguiente esquema:

- Ofrecer un servicio seleccionado y de calidad, preparado a un cliente cada vez más específico y demandante acorde con el medio.
- Realizar un cuidadoso proceso de interacción en todas las áreas protegidas que el “Bitácora Expeditions Ecuador™” visita, cumpliendo con las reglas internacionales de navegación y protección del medio ambiente.
- Alcanzar un servicio eficiente, siempre cuidando cada paso del proceso, los modales y comportamiento para con el cliente.
- Proporcionar al cliente un producto de calidad en cuanto a interpretación del bosque, servicio a bordo de comidas, bebidas y habitaciones.
- Manejar la seguridad de nuestros visitantes de una manera prioritaria.
- Aplicar todos los procesos de las certificaciones de calidad y verdes obtenidas y mejorarlas.

3.7 CÓDIGO DE ÉTICA DE “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR”™

Es ética del “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR”™ respetar a su lugar de trabajo, compañeros, pasajeros y demás que nos visitan, sean estos visitantes de los otros establecimientos hoteleros cercanos.

Ser muy profesionales en lo que se hace y se enseña a los visitantes, sin ninguna limitación.

Respetar el medio ambiente que rodea, prohibir actividades que atenten al medio y dar fiel cumplimiento a las normas y reglamentos.

Sonreír a los pasajeros, dar la mano, estar pendientes del pasajero.

Todos quienes laboran en el “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR”™ están capacitados para ejercer actividades con responsabilidad y poner su mente en el lugar de trabajo, para rendir mejor.

3.8 OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS

Para la operación de la embarcación “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™” se han establecido, de manera anticipada, ciertos procesos, los cuales se aconseja seguir al pie de la letra para que la operación salga de manera perfecta. A continuación se detallan algunos, cabe anotar que para el efecto, no se ha tomado en cuenta inconvenientes o imprevistos que pudieran suceder, estos serán analizados en otra sección del documento.

3.8.1 Despacho de turistas en el aeropuerto de Quito hasta su salida nuevamente a Quito

El día de inicio de crucero, el representante de la compañía encargado de hacer el despacho en el aeropuerto, esperará una hora convenida a los pasajeros y los asistirá en el proceso de chequeo de su ticket y equipaje en el mostrador de la aerolínea; brindará a los pasajeros una pequeña charla informativa para que los pasajeros conozcan lo que sucederá desde su ingreso al aeropuerto hasta su arribo a la ciudad de Coca; les dirá el nombre de la persona que los espera allá, ya sea su guía naturalista o el encargado del despacho en Coca, con quien estarán en constante comunicación.

El guía asignado al grupo estará esperando a los pasajeros en el aeropuerto de destino; estará debidamente identificado y puntual, esperando la llegada del vuelo procedente de Quito.

La persona encargada de la operación en el Coca, deberá tener listo el transporte para llevar al grupo desde el aeropuerto al muelle del hotel “La Misión”, a orillas del río Napo. El guía, una vez que haya recibido a los pasajeros y que los tenga a todos reunidos, tomará el transporte para dirigirse a donde la canoa los estará esperando, para poder empezar el viaje al “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™”.

Una vez terminado el crucero, el día de salida de pasajeros de la embarcación, el guía naturalista acompañará al grupo de salida a la ciudad de el Coca; a su arribo se asegurará que la persona a cargo de la operación en el Coca tenga listo el transporte para llevarlos al aeropuerto a tiempo; una vez en el aeropuerto se asegurará de que todos los pasajeros reciban su ticket y chequeen su equipaje, permaneciendo en el aeropuerto hasta la llegada del siguiente vuelo con los pasajeros que ingresan esa semana para un nuevo crucero.

3.8.2 Procedimientos de recepción / salida de pasajeros del crucero

Los pasajeros que arriban por la mañana a la ciudad del Coca, son recibidos por quien va a ser su guía naturalista, quien estará debidamente uniformado e identificado. El guía, al recibir al grupo, deberá presentarse e informar inmediatamente acerca de lo que viene a continuación, que es la recepción del equipaje por parte de los pasajeros y, una vez que todos tengan todo su equipaje completo, se los trasladará al transporte que los llevará al hotel “La Misión”, donde estará esperando lista, la canoa a motor que trasladará al grupo a donde se encuentra la embarcación, para comenzar el crucero amazónico.

Una vez en el hotel “La Misión” se procederá a informar al pasajero acerca de los tiempos de espera en el hotel y de navegación en la canoa, para que el pasajero sepa exactamente cuáles serán sus horarios.

Se dará un tiempo prudente para que los pasajeros utilicen el servicio higiénico y salgan a comprar alguna cosa que necesiten en las tiendas cercanas; después de eso se comenzará el embarque de equipajes primero y después se llamará a los pasajeros para que ellos embarquen

Antes de subir a la canoa hay un procedimiento muy importante: entregar los chalecos salvavidas de acuerdo al tamaño de los pasajeros; y acto seguido hay que darles una charla

de seguridad, en la cual se les explica que pueden y que no pueden hacer en la canoa; una vez hecho esto, se comienza el embarque de pasajeros.

En la canoa, inicialmente se presenta a cada miembro de la tripulación que se encuentre presente; la primera charla informativa es la introducción a la amazonia, la explicación geográfica / histórica de todo lo que se tiene a la vista y, posteriormente, se inicia el viaje en canoa, que durará aproximadamente 2 horas, hasta llegar al sitio donde los pasajeros tomarán la embarcación “Bitácora Expeditions Ecuador”™ para comenzar su crucero amazónico.

El procedimiento de salida es básicamente opuesto, dependiendo de la hora de salida del avión desde la ciudad del Coca. Los pasajeros tendrán tiempo en la mañana para desayunar, mientras la tripulación retira los equipajes de sus habitaciones, colocándolos directamente en la canoa que los transportará de regreso a la ciudad. Después del desayuno, los pasajeros tendrán unos minutos para volver a sus habitaciones, usar el servicio higiénico, por última vez, y poder revisar si están olvidando algo en sus habitaciones.

A la hora acordada previamente, los pasajeros se dirigirán al punto de encuentro donde se revisará que todos lleven sus chalecos salvavidas y se procede a subirlos en orden a la embarcación. El guía naturalista que acompañe al grupo deberá estar pendiente en todo momento de la seguridad y confort de los pasajeros, para poder asistirlos de ser necesario.

Una vez que todo esté listo, entonces empezará el viaje de regreso a la ciudad.

Ya en el Coca, se comunicará el guía con la persona a cargo de la operación en la ciudad, para coordinar el transporte que llevará a los pasajeros al aeropuerto y, con la canoa ya en puerto, se procederá a permitir que los pasajeros bajen de la embarcación uno por uno; los pasajeros se dirigirán al área de recepción donde se les retirará los chalecos salvavidas y podrán, si es necesario, usar los servicios higiénicos y estirar sus piernas.

Mientras tanto, la tripulación podrá bajar los equipajes y colocarlos en el transporte. Cuando sea necesario y conveniente, el guía avisará a los pasajeros para que se dirijan al transporte y se procederá a llevarlos al aeropuerto.

El guía verificará que cada persona tenga su equipaje y se procede a ingresar al counter de la aerolínea, para chequear los pasajeros y sus equipajes. Los pasajeros se chequean uno a uno y recibirá su pase de abordar, después de lo cual el guía aprovechará para despedirse del grupo, mientras los pasajeros se dirigen a la sala de pre-embarque, y así finalizarán los servicios del tour.

3.8.3 Ruta Turística atractivos y visitas

Itinerario:

Zona de influencia, Río Napo y Aguarico desde la localidad de Tiputini hasta el área de los Cofanes (comunidad de Sábalo)

Mapa de la Ruta de navegación.

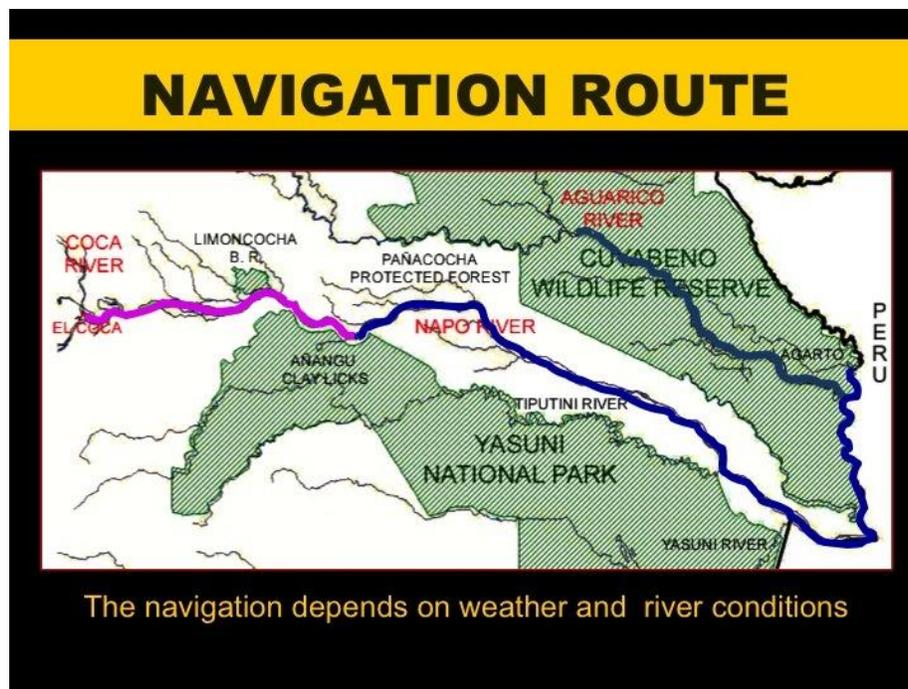


Gráfico No. 2 Recorrido por el Río Napo

Autor: Rubén Proaño Haro

Elaboración: 2013

En este mapa se pueden encontrar, detalladas, tanto las zonas geográficas que se utilizarán para la operación de la embarcación, como la ruta en sí de navegación; se identifica también el bajo Napo ecuatoriano.

3.8.3.1 Navegación e itinerarios en viajes de 3, 4 y 7 noches.

Debido a la creciente demanda de cruceros de 7 noches, el itinerario de navegación propuesto, tanto como el itinerario de actividades de pasajeros para poder cubrir cruceros de 3 y 4 noches juntamente con el de 7 noches, es el siguiente:

Día 1 (lunes)

Arribo de los pasajeros al barco, que estará en la localidad de Tiputini. Viaje en deslizador de aproximadamente 3 horas y 30 minutos.

El barco después de recibir a los pasajeros, navegará desde Tiputini hasta la Bocana del Aguarico, (aproximadamente 3 horas a 12 nudos). Arribará a la Bocana del Aguarico en la tarde; la primera actividad que los pasajeros pueden realizar es una caminata nocturna en el destacamento militar de Ballesteros, en la frontera con Perú; los militares son muy amables y siempre nos han permitido caminar, inclusive nos acompañan como guías locales. También hay otros senderos que se pueden utilizar, pero en todo caso la primera actividad es una caminata nocturna.

Día 2 (martes)

El barco navega de la bocana del Aguarico hasta la bocana del río Lagarto (4 horas más río arriba por el Aguarico, a 4 nudos aproximadamente),

La navegación puede empezar a las 6h00, a esa misma hora se puede enviar a los pasajeros a pajarear en canoa río arriba, metiéndose por el Aguarico, que siempre presenta una muy buena oportunidad; los pasajeros regresan a bordo tipo 8h00, y se continúa con la navegación hasta la bocana del río Lagarto.

Arribo al río Lagarto a las 10h00 aproximadamente; los pasajeros pueden salir a esa hora, a visitar el río Lagarto y la laguna de Delfín cocha; se podría organizar un box lunch para que los pasajeros regresen a la tarde al barco.

Esta actividad es un punto de interés porque “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™” sería la única empresa turística que visite esta zona, teniendo exclusividad en el itinerario. Por la noche, los pasajeros pueden salir a observar caimanes en el río Lagarto.

Día 3 (miércoles).-

El barco navega el río Lagarto, río arriba, hasta llegar lo más cerca posible de la comunidad de Sábalo, en territorio Cofán, (navegando 5 horas a 12 nudos, el barco llegaría bastante cerca).

En la mañana, los pasajeros pueden ser invitados a una “pajareada” en el río Aguarico temprano, con desayuno a las 8h00, para a las 9h00 ir a visitar la comunidad de Sábalo, y tener un encuentro único con los Cofanes, donde se podrá conocer sus costumbres, tradiciones y se podrá ver sus proyectos, así como su artesanías.

Para optimizar la visita se llevara un box lunch para regresar al barco en la tarde. El barco estará esperando lo más cerca de la comunidad; este día el barco deberá zarpar lo más temprano posible, y navegar unas 5 horas, para amarrarse y esperar pasajeros de vuelta en la tarde. Una vez que lleguen los pasajeros, el barco deberá comenzar la navegación río abajo, lo óptimo sería que los pasajeros regresen después de 4 horas y 30 minutos, para que el barco pueda navegar río abajo 2 horas (a 12 nudos) como mínimo, y eso pondría al barco más abajo de la bocana del río Lagarto.

Día 4 (jueves).-

Este día, el barco zarpará temprano para navegar desde su ubicación, cerca del río Lagarto, río abajo a 12 nudos, por un total de 2 horas, para llegar a la bocana del Napo.

El zarpe puede ser a las 6h00 am, los pasajeros pueden salir a las 7h00 am, podrían visitar, en una actividad de día completo, la comunidad de Coca, donde los habitantes tienen

armada toda una infraestructura para poder recibir a sus visitantes; una experiencia recomendable y que siempre deja una buena experiencia a los pasajeros. Haciendo un día completo, se puede ofrecer paseo en canoa, caminata y también natación en la laguna, una experiencia que vendría a ser un punto de interés dentro del itinerario.

Los pasajeros regresarán a bordo por la tarde, aproximadamente a las 16h00, hora en la que el barco zarpará desde su ubicación en la bocana del río Aguarico hacia Nuevo Rocafuerte (2 horas, a 5 nudos), llegando a su destino ya entrada la noche en donde pernoctarían. Si los pasajeros desean, pueden salir a dar un paseo por el pueblo, mediante una pequeña caminata para conocer el ambiente local.

Día 5 (viernes).-

El barco permanece en Rocafuerte la mañana; este es el último día para que los pasajeros opten por un crucero de 4 noches (lunes-viernes),

Para optimizar el recurso de los botes, los pasajeros que entran para crucero corto, deberán entrar en el primer vuelo de las 6h00 al Coca, en la Empresa Aérea Aerogal; si todo está a tiempo, podrían bajar hasta donde está el barco, que será un viaje de 4 horas aproximadamente, llegando al barco a las 11h00; los pasajeros que salen este día, esperan a que llegue el deslizador para poder salir a las 12h00 y llegar al vuelo de las 17h00, en TAME, con destino a Quito.

Otra opción es que el deslizador baje el día anterior para sacar a los pasajeros de salida temprano en la mañana, 5h00, y los pasajeros que entran deberán venir al Coca en el vuelo de las 11h00, para llegar al barco a media tarde, si no hay retrasos; el único inconveniente, es que el deslizador podría incrementar un poco más, ya que con seguridad regresaría al Coca sin pasajeros.

Esta mañana, los pasajeros salen a una exploración por el río Yasuní; puede ser de aproximadamente unas 4 horas, habiendo la posibilidad de hacer una caminata en la guardianía del Yasuní.

Tienen que regresar a las 10h30 como máximo, para que los pasajeros que opten por el crucero de 4 noches, tengan tiempo suficiente de arreglar sus cosas y tener todo listo para su salida. Una vez que los pasajeros lleguen en el bote, almorzarán y para los pasajeros de 7 noches, esa tarde se puede planificar una visita al hospital Franklin Tello de Nuevo Rocafuerte. A los pasajeros recién llegados se les ofrece una exploración en canoa por el río Yasuní, de esta manera ya pueden comenzar sus actividades la misma tarde que llegan y así no sienten que han perdido el día.

El barco permanece esa tarde en nuevo Rocafuerte lo que le da tiempo al Capitán a pagar zarpes y tener todo en orden con la Marina local. Esa noche, para los pasajeros recién llegados, es de introducción o inducción e información a bordo.

Día 6 (sábado).-

El barco navega desde temprano en la mañana desde Rocafuerte hacia la bocana del río Tiputini (aproximadamente 3 horas a 5 nudos).

Por la mañana los pasajeros pueden tener una visita cultural visitando una de las escuelas del río Napo o una familia nativa (mañana cultural). Luego los pasajeros regresarán a bordo para el almuerzo. Por la tarde, ya con el barco en Tiputini, los pasajeros pueden visitar el río Tiputini, donde con suerte se pueden ver delfines de las 2 especies; regreso al barco por la tarde, y para los pasajeros de 3 noches, esta noche se los invita a participar en una caminata nocturna.

Día 7 (domingo).-

El Barco navega desde la bocana del río Tiputini, río arriba hacia Alta Florencia, la navegación es de 1 hora a 5 nudos. Para dar la sensación de navegación, los pasajeros esa mañana, pueden ir a hacer una caminata en la comunidad de alta Florencia, donde se encuentra un Sendero Ecológico establecido por la red de Turismo Comunitario del Bajo Napo; esta actividad toma toda la mañana.

Los pasajeros regresarán al barco para el almuerzo y por la tarde visitarán otro de los Senderos de la Red Comunitaria, regresando por la tarde. Por la noche se puede hacer un buffet de despedida para estos pasajeros.

Día 8 (lunes).-

Salida de pasajeros temprano en la mañana. Los tiempos de navegación cambiarían de acuerdo a la capacidad motora del barco; sin embargo, manteniendo las actividades propuestas, se establece una real diferencia entre los 3 tipos de crucero, incentivando a los pasajeros a realizar estadías más largas, ya que el crucero corto de 3 días, si bien es cierto es bastante básico, ofrece visitas interesantes, pese al corto tiempo.

El viaje de 4 noches es muy bueno, sin embargo deja de lado un poco la parte cultural, por lo que para quienes realmente deseen una experiencia completa se ofrece el tour de 8 días.

De esta manera se podría cubrir en 7 noches una zona única, dejando de lado la zona turística actual, que esta sobresaturada de turistas (Añangu); el programa ofrecerá visitas únicas y exclusivas.

3.8.3.1.1 Ventajas de este itinerario

- Se visitan 2 Parques Nacionales: El Cuyabeno y el Yasuní (en diferentes ubicaciones).
- Se trabaja con comunidades involucradas en ecoturismo, como son Alta Florencia, Tiputini, Cocaya, Nuevo Rocafuerte, entre otras.
- Se navega largas distancias, cubriendo la zona más alejada y menos visitada de la Amazonia ecuatoriana.
- El itinerario largo es una combinación de naturaleza y cultura, los itinerarios cortos, si bien son atractivos, incitan al viajero a quedarse más tiempo.
- Se navega en aguas internacionales.

Costos de impuestos que debe pagar el barco, por el crucero largo

- 15 dólares por pago del guía de Cocaya
- 80 dólares de impuesto de muelle en Nuevo Rocafuerte
- 20 dólares de caminatas nocturnas
- 20 dólares pago de zarpes en Nuevo Rocafuerte

3.8.4 Elementos externos que intervienen en la operación, (Parques Nacionales, Comunidades, Ciudades, entre otras)

Según el itinerario propuesto, las comunidades indígenas que se visitan en este viaje son: Tiputini, Alta Florencia, Huiririma, Cocaya, Lagarto cocha, y Sábalo. Las ciudades que se visitan son: Coca, Tiputini y Nuevo Rocafuerte.

Los Parques Nacionales son: Parque Nacional Yasuní Reserva Faunística Cuyabeno.

Las iniciativas ecológicas y ambientales que se visitan son: La comunidad de Cocaya, y su reserva, y la comuna de Sábalo Yacu, y su proyecto de criadero de tortuga charapa aparte de la “Red de Turismo Comunitario del Bajo Napo” y su Red de Senderos Eco- turísticos.

3.9 SEGURIDAD A BORDO

3.9.1 Licencias de los tripulantes

Todos los tripulantes a bordo del “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™” deberán tener actualizado el carnet de haber recibido el curso básico para tripulantes de embarcaciones fluviales (OMI); en caso de que el tripulante no posea dicha licencia, no implica un problema, pues la obtención de este carnet está contemplada dentro del Plan de Capacitación Anual que la Administración y el Departamento de Operaciones tiene planificado para toda la tripulación; este carnet es obligatorio y necesario para poder laborar a bordo, ya que certifica que todos los tripulantes saben cómo comportarse en situaciones de emergencia y en momentos de posible conflicto en una embarcación.

3.9.2 Pertenencias Personales

Las pertenencias personales de los pasajeros, tales como dinero, pasaportes, joyas, cheques de viajero, tarjetas de crédito y cualquier cosa que ellos consideren de valor, la podrán colocar dentro de la caja de seguridad que se encontrará ubicada dentro de su propia habitación, y en la cual el propio pasajero puede poner su código de seguridad.

En caso de tener algún inconveniente dentro de su habitación con respecto a alguna pertenencia, deberá comunicarlo inmediatamente a la Administración del “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™”; la única persona que ingresará en la habitación de los pasajeros es el camarero/a, quien tiene el entrenamiento pertinente para saber actuar de forma ética.

Previa la notificación del administrador al pasajero, será el Jefe de Mantenimiento quien podrá ingresar a la habitación si tuviera que realizar algún trabajo de mantenimiento. Sin embargo, todos los miembros de la tripulación saben que este es un punto crítico dentro de la operación.

3.9.3 Botiquín de primeros auxilios

Existirá un botiquín de primeros auxilios en cada una de las áreas críticas de la embarcación, que son: canoas de pasajeros, cada una de las cubiertas, la oficina del administrador, el puente de mando, o la sala de máquinas, entre otras. Este botiquín será preparado de acuerdo a las sugerencias dadas por el médico experto en medicina tropical, y todo el personal deberá tener el entrenamiento básico en primeros auxilios; este entrenamiento consta dentro del Plan de Capacitación Anual que los tripulantes tendrán y será obligatorio para poder laborar a bordo.

3.9.4 Seguridad de los Pasajeros a Bordo

Para la seguridad de los pasajeros, se han establecido ciertos consejos que son brindados a nuestros visitantes desde el primer momento; la intención es que el pasajero siga estos consejos para hacer de su estadía mucho más placentera. Estos consejos son brindados a los pasajeros de la siguiente manera:

- Por su seguridad y la de la embarcación, tenemos un guardia de seguridad, quien velará durante la noche por el buen estado de la embarcación y a quien pueden acudir en caso de necesitar ayuda; el guardia se encuentra siempre en la primera cubierta, dando rondas de seguridad por toda la embarcación.
- Se sugiere no usar velas de viajero, pese a que el material del barco no es inflamable, puede ser muy peligroso el dejar una vela desatendida; dentro de las habitaciones hay sensores de humo.
- Los extintores de incendios están localizados y perfectamente identificados en las diferentes áreas del barco; en caso de ser necesario, cualquier tripulante tiene el entrenamiento para su uso; así mismo, en casos de emergencia se debe notificar inmediatamente al tripulante más cercano.
- Si se encuentra algo inusual o si se tiene alguna preocupación de cualquier índole, se debe reportar lo antes posible a cualquier miembro de la tripulación o a su guía naturalista o al administrador de la embarcación.
- La tripulación es muy confiable, sus pertenencias están más que seguras dentro de su habitación y en la caja de seguridad localizada en la misma, por esa razón no proveemos de llaves para las habitaciones; en caso de necesitar una llave para su mayor tranquilidad, se puede solicitar en la Administración.
- El barco es considerado un barco libre de humo; sin embargo, para quienes gustan de fumar, existen áreas claramente demarcadas.
- Las canoas, las habitaciones, las áreas sociales dentro de la embarcación, los Parques Nacionales, los senderos que se utilizan en el bosque, son zonas libres de humo, no se debe fumar en estos sitios.
- En caso de cualquier accidente en nuestras canoas o dentro de las excursiones, los guías naturalistas llevan con ellos un botiquín de primeros auxilios y tienen un buen entrenamiento para asistir ciertas emergencias.

- Tener mucho cuidado dentro de la habitación, sobre todo cuando se mueva sobre un piso mojado.
- El mismo cuidado observarlo cuando se desplace en las cubiertas, muchas veces después de la lluvia, las cubiertas se vuelven resbalosas y peligrosas.
- No correr sobre las cubiertas, mucho menos si se encuentran mojadas o húmedas.

En las canoas

- Siempre, antes de ingresar en una canoa motorizada, es necesario el uso de unos chalecos salvavidas, especialmente en el río Napo, cuya corriente es muy fuerte.
- Nunca se levante dentro de la canoa cuando esta esté en desplazamiento en el río.
- No introducir sus manos o cualquier parte del cuerpo en el agua, para evitar inconvenientes.
- No tirar basura en el agua, ni siquiera aquella basura que consideremos “orgánica”.
- Siempre al ingresar o salir de una canoa, el pasajero encontrará como apoyo adicional a uno de los tripulantes brindándole una mano; se recomienda usar esta ayuda adicional: muchas veces las canoas pueden moverse o pueden estar con su cubierta resbalosa, lo cual hace que esta ayuda adicional sea muy apreciada.

En las excursiones

- No fumar dentro del bosque o cerca de la vida silvestre.
- No hablar en voz muy alta, susurre o comuníquese en señas cuando esté en el bosque, sobre todo cerca de animales.
- No tirar o dejar nada a lo largo de los senderos, aunque sea biodegradable.
- No hacer sonar radios ni ningún otro aparato electrónico que hagan sonidos extraños dentro del bosque o de áreas protegidas.

- No se ría, burle o critique ningún aspecto de las culturas que visita, procure no tomar fotografías de la gente indígena sin su autorización, mantenga los encuentros culturales bastantes simples.
- No usar perfumes o aerosoles con esencias dulces o frutales, estas pueden atraer insectos desagradables para el ser humano.
- Por favor mantenga sus manos alejadas de cualquier cosa que le sea desconocida, sobre todo si esta parece peligrosa, existen muchas diferentes especies animales y vegetales que podrían resultar potencialmente venenosas y peligrosas para el ser humano.
- No tomar agua de los ríos, lagunas, o pozas, tampoco coma los frutos silvestres a menos que alguien lo autorice, puede ser peligroso para su salud y terminar en una intoxicación para usted.

3.10 DESCRIPCIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES DE CADA TRIPULANTE DE ACUERDO A SU ÁREA DE TRABAJO.

A continuación se detalla las responsabilidades de cada área empezando por:

3.10.1 Administración

Las funciones del Administrador serán las de estar encargado de **controlar todo a bordo** del “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™”, empezando por los pedidos de víveres, la elaboración de los menús, tanto para pasajeros como para tripulantes, el chequeo diario de cabinas, la lavandería tanto de pasajeros, como de tripulantes y de lencería del barco, cobro de cuentas de bar y lavandería, solución de problemas, llevar el plan de mantenimiento de la embarcación y ver que se cumpla según los planes estipulados.

A continuación, a manera de ejemplo sobre las funciones, se describe un día tipo a bordo de la embarcación, y de todo lo que el administrador debe tener pendiente.

SALIDA DE VIERNES A LUNES O DE 4 DIAS 3 NOCHES

Día 1 (viernes).-

Levantarse a las 05h15 para estar listo a la navegación, que puede empezar a las 06h00, chequear que las amarras del barco estén firmes, las canoas seguras y ver que el personal de guardia este en su puesto. Chequear si el guía ya está despierto para que haga la despertada a los pasajeros por el sistema de altoparlantes. Luego se dirige hacia la cocina y ve que el cocinero ya está casi listo con el desayuno y el salonero también tiene listo el montaje de la mesa para los pasajeros. Ver que el personal ya esté despierto y que estén listos para la salida de pasajeros y para el resto del día.

Al momento que el guía hace la despertada de pasajeros, recuerda a los pasajeros que el desayuno estará listo en 30 minutos, con un recordatorio de que tienen que dejar los equipajes fuera de la cabina al momento de bajar a desayunar. Mientras los pasajeros están desayunando, con el camarero y el resto de personal se pone todo el equipaje en la canoa y se deja lista la canoa con asientos necesarios para la cantidad de pasajeros que salen, también se tienen listos los chalecos salvavidas y ponchos de agua, en caso de que esté lloviendo.

Se hace un recordatorio diciendo que la salida será en 15 minutos y que se dirijan hacia la primera cubierta para poder desembarcar y que no olviden sus pertenencias en las cabinas. Se hace otro recordatorio a las 07h30 para que procedan a desembarcar y se les irá revisando uno por uno los chalecos; luego se procede a embarcar los pasajeros en la canoa conjuntamente con el guía.

El administrador no debe olvidar de enviar todos los reportes de salida, egresos e ingresos, pedidos, etc.; en un sobre de manila a Quito, a nombre de Operaciones Quito. Todos estos reportes deben ser enviados también vía electrónica a la oficina de Quito para que sean archivados, luego de su estudio y aprobación.

Después de eso esperar que la canoa llegue al Coca y contactarse por teléfono con el guía a bordo de la canoa, para ver que no haya ninguna novedad.

Se procede a organizar al personal para la limpieza del “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™” y preparar las cabinas, bar, comedor, entre otros. Para el nuevo grupo que

está entrando, hay que chequear con el chef los víveres, para ver si hace falta algo, o no, para pedir cosas de última necesidad en el Coca, vía teléfono, antes de que salgan los pasajeros de entrada y tener lo necesario para la nueva salida.

Comunicarse con Quito sobre las novedades y reportar la salida de pasajeros y otros pendientes que se tenga; para esta comunicación se contará siempre con cuentas en messenger y skype, las que estarán activas las 24 horas para efectos de emergencias.

Aproximadamente a las 11h00, el administrador debe llamar por teléfono al Coca; y verificar si ya llegaron los pasajeros de Quito; y, para confirmar a qué hora salieron pasajeros desde el Coca; normalmente debería ser el personal de Quito o la persona encargada en el Coca, quien avise por teléfono al barco, apenas la canoa haya salido con los pasajeros dirigiéndose hacia el barco.

A partir de las 13h00, el “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™” tiene que estar listo para la llegada de pasajeros, que estarán aproximadamente a bordo entre las 13h30 o 14h00.

Tiene que estar listo, totalmente limpio en todas las áreas, en orden y con el personal con uniformes bien puestos y siempre sonriendo.

Calcular las 3 horas 30 minutos que tardan los pasajeros desde su salida del Coca. Los pasajeros llegan a bordo y el administrador debe estar en la zona de recepción, junto al bartender, quienes les ofrecerán una bebida refrescante y un bocadito o snack; mientras que el resto de personal estará presto para dar la bienvenida a los visitantes y para ayudar a desembarcar los equipajes de la canoa.

Cuando estén todos los pasajeros a bordo, se les explica que sus maletas serán ubicadas en las cabinas correspondientes; mientras esto sucede, les da nuevamente la bienvenida, se presenta con su nombre y su función y se les da una charla inductiva e informativa corta, no más de 10 minutos, indicándoles la ubicación de sus cabinas, la distribución del barco y generalidades de la embarcación; no debe olvidar confirmar con los pasajeros si hubiera dietas especiales, alergias, vegetarianos, entre otras particularidades.

Luego de que estén ubicados en sus habitaciones, los pasajeros, muchos de ellos, van a querer familiarizarse con la distribución del barco; deambularán, sobre todo haciendo preguntas sobre las cabinas, los servicios del barco, el bosque o cualquier otro aspecto.

Hay que revisar que el almuerzo esté listo y, cuando sea la hora indicada, hay que llamar a los pasajeros por el sistema de parlantes, para que se dirijan al comedor de pasajeros, y recordarles nuevamente su ubicación.

Durante el almuerzo, el administrador debe preocuparse de que los pasajeros estén cómodos, explicar las comidas, puesto que muchas de ellas son nuevas para el pasajero, y sobre todo siempre coordinar con el chef para evitar contratiempos.

Mientras los pasajeros almuerzan, comenzará la navegación, después del almuerzo será el tiempo ideal para que los pasajeros reciban la charla de bienvenida (ver welcome speech en anexos), y por la tarde habrá tiempo más que suficiente para que los pasajeros reciban el equipo que necesitarán para las excursiones, botas de caucho e impermeables; el resto de la tarde es un tiempo de interacción entre los pasajeros, la tripulación, los guías naturalistas y el administrador y los pasajeros.

A las 19h30 se servirá la cena y luego, puede haber la oportunidad de una caminata nocturna o una explicación de las excursiones planificadas para el día siguiente, o simplemente reunirse con los pasajeros en el área de bar o solárium. No hay que olvidar que no se puede dejar a los pasajeros solos, siempre tiene que estar alguien con ellos.

Cuando termine la cena, el administrador se tomará unos minutos para preparar la hoja de Régimen del día para las actividades del siguiente día, preferible esto se lo tiene que hacer antes de la cena o en la tarde.

En caso de que los pasajeros salgan después de la cena, siempre informar al guía y personal que los pasajeros salen y tener listo todo. Ya cuando se haya visto que los pasajeros se han ido a descansar, apagar las luces de las cubiertas para que la luz no moleste a los pasajeros y, finalmente, ver que todo esté en orden para que no existan contratiempos en la noche, así concluye el día.

Día 2 (sábado).-

Levantarse a las 05h00 para chequear que todo está listo para la despertada y desayuno de pasajeros; chequear que en el bar este lista la estación de café con todo para bebidas calientes a las 05h30, también el guía tiene que estar en esa área para observación de aves o simplemente para responder las preguntas de los pasajeros que se levanten muy temprano. Dirigirse al área de personal para chequear que esté despierto.

De acuerdo al tipo de pasajeros, se dará el desayuno temprano, ya que muchos de ellos son ornitólogos y salen a ver aves; es posible que este día se dirijan a observar aves, si este es el caso, la noche anterior se indica al chef que los pasajeros pasarán el día afuera y el almuerzo será más tarde, tipo 14h00, y tiene que enviar unos sánduches o algún snack; esto puede ocurrir todos los días si el grupo así lo solicita, cabe anotar que las excursiones dentro del “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™”, pese a estar organizadas en el día a día, tienen cierta flexibilidad de horarios, sobre todo basándose en el deseo de los pasajeros de permanecer más tiempo en el bosque.

Aproximadamente unos 15 minutos antes de que los pasajeros regresen de la excursión, el administrador debe coordinar con el salonero/barman para tener listo la bebida de bienvenida a bordo y bocaditos. Entre las 14h00 o 14h30, el almuerzo será servido y hay que coordinar con el salonero y chef, que todo esté listo para los pasajeros. Durante o luego del almuerzo, el guía naturalista indicará a los pasajeros las actividades que vienen después, no olvidar estar siempre atento al área del bar, por si algún pasajero desea ordenar algo; luego del almuerzo hay que ofrecer algún bajativo, hay que motivar mucho al pasajero para que haya consumo en el bar.

Cuando termine la cena, preparar la hoja de Régimen del Día para las actividades del siguiente día; preferible esto se lo tiene que hacer antes de la cena o en la tarde.

Día 3 (domingo).-

Levantarse a las 05h00 para chequear que todo está listo para la despertada y desayuno de pasajeros, chequear que en el bar esté lista la estación de café con todo para bebidas calientes a las 05h30, también el guía tiene que estar en esa área para observación de aves

o simplemente para responder las preguntas de los pasajeros que se levanten muy temprano.

Dirigirse al área de personal para chequear que todos estén despiertos.

De acuerdo al tipo de pasajeros se dará el desayuno temprano, ya que muchos de ellos son ornitólogos y salen el día a ver aves o se realizara una caminata en una isla cercana, regresan pasajeros al almuerzo, siempre esperarlos con un vaso de jugo, aunque el guía lleva siempre agua. En el “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™” se les espera con un jugo bien frío, si el día es caliente, luego se procede a notificar a los pasajeros que el almuerzo será aproximadamente a las 13h00, chequear con el chef y salonero que todo esté listo.

En la tarde puede ser que los pasajeros salgan a un paseo por el río o a caminar, coordinar con el guía, para informar al personal de canoas la actividad, y esperarlos en la tarde igual con una bebida. Se informa a los pasajeros que la cena será tipo 19h00 o 19h30, y después de la cena se les dará la charla de la operación para la salida del día siguiente y otros detalles (ver Farewell talk).

Luego de la cena tener listas las cuentas del bar para cobrar a los pasajeros en el área de la oficina; se realiza la nota de venta con un original y 2 copias, se cobra y se pone el sello de cancelado en las 3 notas de venta; la original es del pasajeros, la segunda copia va a la oficina de Quito y la tercera copia para archivo a bordo en el “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™”, para control e inventarios.

El dinero se coloca junto con cada nota de venta y lo guarda para después en la noche hacer los reportes de venta y enviar a Quito en un archivo.

Día 4 (lunes).-

Igual que el día VIERNES o DÍA 1.

SALIDA DE LUNES A VIERNES O 5 DIAS 4 NOCHES

Aquí en esta salida, se aumenta un día de actividades, ya que a bordo tenemos actividades diferentes para cada día de la semana, así que el procedimiento diario es muy similar, cambiando la zona de visita de los pasajeros y los horarios de navegación. Los siguientes procedimientos hay que realizarlos siempre, no hay que esperar para que llegue el último día de la operación para hacer todo al apuro, es preferible hacerlo diario.

El pedido de víveres hay que hacerlo los días domingos en la tarde con el chef, siempre chequeando los inventarios y en base al número de pasajeros, este pedido hay que enviarlo a Quito, el pedido es en adelantado para la siguiente semana, de acuerdo al avance de pasajeros.

La base de la caja chica es \$150,00 y no necesita ser más; esta cantidad es suficiente para los pagos y compras de cosas tales como: arribos y zarpes en la capitania del Coca, gas, agua y otras cosas que sea necesario comprarlas en Coca. Dar un aproximado de \$30,00 al motorista para que sea él quien realice las compras, mientras otro tripulante cuida la canoa, pedir recibos de todo lo que se compre, para justificar el gasto.

Semanalmente, y previa presentación de recibos, se justifican los gastos y se repone caja chica por parte de la contabilidad en Quito.

La organización de las canoas de motor hay que ir haciéndolo de acuerdo al número de pasajeros; siempre hay que coordinar con el personal para ver donde están las canoas y que las mismas estén siempre con asientos, colchonetas, es decir, bien equipadas. No olvidar que cada canoa tiene que tener un remo y además un machete, por si acaso alguna rama o árbol haya caído en el curso del río y eso vaya a dificultar el paso de las canoas. Para las canoas de motor, hay que ver que siempre exista combustible. La canoa contratada que sirve para la logística que se envía de Quito, hay que coordinarla directamente con la ciudad del Coca y enviar los abastecimientos en días donde se facilite el ingreso al barco de estos víveres; esta canoa es exclusiva de carga y en algunos casos de transporte de tripulación, nunca para pasajeros.

Este es un detalle aproximado de lo que se tiene que hacer diariamente, casi siempre es repetitivo, pero si hay excepciones, el administrador se irá dando cuenta en el transcurso de las semanas.

3.10.2 Mantenimiento

El jefe de mantenimiento tiene como responsabilidad principal el apersonarse del correcto funcionamiento de todo en la embarcación, los sistemas de agua, luz, navegación, iluminación, aires acondicionados, y en fin, de todo en la embarcación; es una gran responsabilidad que requiere de mucha prevención y de un constante monitoreo.

De igual manera como ilustración de las tareas del Jefe de Mantenimiento, hemos tomado un día de sus labores:

Inicio del día:

Despertada: Dependiendo de las actividades del día de los pasajeros, hay que levantarse aproximadamente una media hora antes de la navegación y operación del día.

Aseo personal: (baño, cepillada de dientes, afeitada, desodorante, arreglo de uñas, cabello, uniformes nítidos).

Desayunar y tomar el **check list** para empezar el día; este instrumento es muy importante para poder así evitar daños o problemas en el futuro. Siempre habrá trabajos de Primer orden que se los tiene que hacer de manera prioritaria para el buen servicio a los pasajeros. Su horario no es fijo, ya que siempre debe estar listo para cualquier imprevisto; estos serán menos mientras exista un buen sistema de mantenimiento.

Pueden ocurrir daños, esporádicos, pero normalmente su actividad se inicia a las 6h00 y puede estar concluyendo a las 21h00.

Luego que toma su listado de chequeo, va controlando una por una las actividades y viendo las necesidades y materiales más prioritarios; hay que tomar en cuenta que muchos trabajos de mantenimiento tomaran varios días, pero es preferible hacer los que se terminarán ese mismo día y de acuerdo a su importancia. El Jefe de Mantenimiento y Máquinas siempre

estará pendiente para prender máquinas, durante la navegación del barco y a todo momento.

Dentro de sus competencias está la fumigación de cabinas, luces de cubiertas en orden, ya que en la noche es muy importante este punto, para evitar accidentes con los pasajeros, chequear que las luces de comedor, cocina, bar, estén en buen funcionamiento y apagadas cuando se requiera de este servicio, chequear que válvulas de gas estén cerradas en cocina, puertas con seguro, hacer rondas esporádicas nocturnas alrededor de las cabinas conjuntamente con el administrador, chequeando novedades y ver que todo esté bien, para retirarse a pernoctar.

3.10.3 Timoneles y Marineros

Los timoneles serán los responsables de la buena navegación del “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™”, chequeando el nivel del río constantemente para que la navegación se realice por donde se encuentre el canal más apropiado para la misma.

Tienen que coordinar con el Administrador de turno la navegación que se realizará, tratando de siempre utilizar el mismo recorrido en cada crucero y manteniendo los mismos puntos de amarre del barco. Los timoneles también tienen que coordinar, conjuntamente con el Jefe de Máquinas, el estado de los motores, revisar y mantener el movimiento de la embarcación, respetando las revoluciones máximas de acuerdo a la maniobra. Se encargarán también de revisar siempre que el barco esté en buen estado, esto incluye, pintura general, estado de las luces de navegación, revisión de equipos de navegación, chequeo de comandos, mantenimiento y revisión de equipos de comunicación, revisión del correcto estado de boyas salvavidas y líneas de vida, extintores de incendio, y colaborará también en la limpieza general de cubiertas, lavado de paneles, es una tarea diaria y permanente.

3.10.4 Cocina

Para la operación de la embarcación “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™” se tomarán en cuenta para el departamento de cocina, los siguientes profesionales:

Chef Ejecutivo

Requisitos: Formación culinaria oficial, experiencia previa de, al menos, 8 años en puestos similares a bordo o en instalaciones hosteleras en tierra.

Funciones: Máximo responsable de este departamento, cuya función abarca todo lo relativo al preparado de alimentos y control de calidad de los mismos.

Primer Cocinero

Requisitos: Educación culinaria oficial, experiencia mínima de 3 años a bordo o en instalaciones hosteleras en tierra.

Funciones: Supervisa y elabora todos los alimentos y es responsable de todos los operarios encargados de la cocina, tomará las funciones del chef ejecutivo cuando este no se encuentre a bordo.

Ayudante de cocina

Requisitos: Formación culinaria oficial y experiencia en hostelería.

Funciones: Ayudar a los cocineros en la preparación de la comida, así como la limpieza, conservación y orden general de todos los utensilios, y elementos de trabajo bajo la supervisión del chef ejecutivo.

Para la cocina es muy importante que el chef o jefe de cocina tenga un conocimiento previo de cocina de todo tipo y experiencia en preparar menús establecidos, o no, para comensales de uno a 40 sin problemas, y saber el manejo de cantidades de productos a utilizar de acuerdo al número de comensales. Tiene que tener una disposición a trabajar bajo presión y siempre con la aportación de ideas, y cómo bajar costos en los menús de pasajeros. Las responsabilidades del chef son varias: inventario de productos perecibles y no perecibles, inventario de material de trabajo, mantenimiento de cocina, limpieza, elaboración de menús de personal y pasajeros. Conjuntamente con el administrador, ver que no falte nada para la preparación de platos, coordinar con el salonero para el servicio

de los platos a la mesa, elaborar menús especiales como por ejemplo para vegetarianos, etc.

3.10.5 Ama de llaves

El termino ama de llaves describe a una empleada para el trabajo doméstico. Solo forman parte de una estructura jerárquica dentro de las mansiones, es decir, trabajan en las familias de clase alta, en donde hay un numeroso personal de empleados trabajando. Las amas de llaves se encargan de supervisar a éstos.

En hostelería, el departamento de ama de llaves o camarería, como se lo conoce más comúnmente, tiene varias responsabilidades.

Su principal área de trabajo son las cabinas de pasajeros en general y también las bodegas de lencería. Deberá de preferencia tener experiencia en tendido camas, limpieza de cuartos y baños, fumigación de cabinas, áreas sociales y bodegas de los artículos necesarios para su trabajo; además debe saber muy bien del uso de productos de limpieza en general: 2 veces al día arreglo cabinas, las toallas de pasajeros se las lavará solamente si el pasajero las deja en el suelo, las sábanas se cambiarán cada 3 días o cuando estén sucias o manchadas. El ama de llaves es responsable de que las cabinas estén en perfecto estado; si hay una falla tiene que comunicar al Jefe de Mantenimiento; tiene que chequear que todo esté listo para recibir a los pasajeros; será responsable de lavandería y lavado de ropa de pasajeros, ropa de personal, 2 veces a la semana, lavado y planchado de sábanas, toallas, etc. El ama de llaves tiene que hacer el inventario cada mes, de la lencería y activos fijos de las cabinas, la limpieza diaria de las cabinas.

Por último será responsable del uso de las máquinas de lavar y secar. Todos los días tiene que coordinar actividades de Administración: cuáles son las cabinas que se utilizarán para cada crucero y estar pendiente de cualquier novedad que haya en cuanto al número de pasajeros y requerimientos de estos en cuanto a habitaciones, ya que existen pasajeros con requerimientos especiales, como pasajeros en sillas de ruedas que necesitarán silla para ducha, rampa para subir al baño en silla de ruedas, etc. También ayudará en la parte de marinería y limpieza del barco en su tiempo libre.

3.10.6 Saloneros / Bartenders

Los saloneros / bartenders tienen, como su nombre lo indica, una doble función, siendo esta de mucha responsabilidad y, sobre todo, de mucha sociabilidad con los visitantes.

A continuación, un ejemplo del proceso a seguir diariamente por el salonero-barman, que tiene que hacerse para servir como ejemplo al resto de compañeros: el salonero-barman es una persona que estará casi 100% en contacto con el pasajero y su presencia es algo muy importante, tiene que estar alegre y dispuesto a todo, siempre por el bien del pasajero y de sus compañeros.

Despertada: dependiendo de las actividades del día de los pasajeros, hay que levantarse aproximadamente una hora y media a dos horas antes del servicio.

Aseo personal: baño, cepillada de dientes, afeitada, desodorante, arreglo de uñas, cabello, uniformes nítidos.

Preparación de elementos de consumo: hacer el jugo, proporcionar la fruta, servir los cereales en sus recipientes, leche fría, yogurt, pasas, ciruelas pasas, tabla de quesos y armar la mesa del buffet de desayuno, de acuerdo al número de pasajeros.

La mesa de pasajeros se complementa con jugo, mantequilla, mermelada, sal, pimienta, pan, azucarero, café, té o chocolate a ofrecer. En la mesa de las dos cafeteras, ya tienen que estar listas y conectadas con agua y café, tazas listas, azúcar, té, leche en polvo y chocolate, servilletas y cucharitas; esto debe estar siempre listo antes de la preparación de los alimentos, ya que un pasajero puede venir antes al comedor.

Todo esto tiene que estar listo en un lapso de 30 minutos como máximo; luego se procede a la limpieza del comedor, barrido, sacudida de polvos, insectos, todo tiene que estar preparado, al igual que la limpieza de los baños, e ir a desayunar antes que los pasajeros.

Luego de que esté todo listo, se procede a montar las mesas, con individuales, servilletas, cubiertos, vasos, tazas, azúcar, sal, pimienta. Cuando lleguen los pasajeros para el desayuno, se les recibe con una sonrisa siempre y saludando a los mismos, se les ayuda a ubicar en las mesas y cuando se sienten, se procede a preguntar si desean tomar café, té o

chocolate, se sirve con las jarras que ya están listas y, por ningún motivo, se debe descuidar este punto, habrá pasajeros que ellos mismos se servirán el café o té de la mesa, de las cafeteras antes de sentarse, si esto ocurre, hay que esperar que se siente el pasajeros y se retira la taza que estaba en la mesa, y se procede a preguntar a los pasajeros si desean huevos con su desayuno al gusto de ellos; esto se realiza cuando exista un número no mayor a 6 pasajeros en el “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR”™; en caso de que existiere más de 6 pasajeros, los huevos ya salen predeterminados en el menú establecido, el administrador a cargo será responsable de explicar esto a los pasajeros.

Se procede a retirar los platos de fruta, ya terminados, y se servirán los huevos en caso de que hayan pedido, muchos pasajeros solamente comerán cereal en vez de huevos. Se procede a ofrecer más café, té o chocolate y jugo. Luego de que terminen los huevos se retiran los platos, algunos pasajeros se repetirán más café, té o chocolate, servirlos.

Cuando terminen el desayuno, se les ayuda a levantarse de la mesa y se les desea que tengan un buen día. Se procede a levantar todo de las mesas y a realizar nuevamente una limpieza de todo el comedor. La cubertería, vajilla y cristalería tiene que ser pulida con alcohol industrial, cuando haya, y colocada en los estantes para estos. Se procede a dejar todo listo para el almuerzo.

Antes de que lleguen los pasajeros de la excursión de la mañana, se tendrá listo jugo frío para recibirlos, aproximadamente entre las 12h00; si es el caso de que los pasajeros salen todo el día a una excursión con box lunch, se tendrá el jugo y bocaditos listos a su llegada, entre las 16h00 a 18h00, de acuerdo a la comunicación que el guía dé al administrador. Siempre deberá coordinar con el administrador la hora de llegada de pasajeros; este proceso aplica al día de entrada de pasajeros al “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR”™.

Para el montaje del almuerzo se procede casi igual que del desayuno, pero con la diferencia de que aquí no se montará cubertería para fruta y taza de café, plato de pan si se montara en las 3 comidas al lado derecho del puesto. Tener en cuenta que siempre se pondrá pan en las 3 comidas; consultar con el chef que va de almuerzo para saber qué cubertería se coloca, si es tenedor o cuchara, etc.

Para la cena se procede de igual manera, pero con la excepción de que en la noche se sirve sopa; poner ají en las 2 comidas y hacer jugo o agua para pasar en el almuerzo o cena. Antes de que terminen el postre, del almuerzo o la cena, ofrecer café, té o chocolate después de la comida y servirlo a la mesa.

Estar pendiente que antes de la cena o almuerzo, muchos pasajeros vienen al área del bar, hay que ofrecerles algo de tomar, o también después de las comidas. Siempre en todo momento hay que adelantarse al pasajero, antes de que él pida, el personal debe ofrecer, no olvidar eso.

Luego, en la noche, cuando ya se van los pasajeros a dormir, dejar todo limpio, cafeteras apagadas, y vajilla pulida para el desayuno. No olvidar dejar la biblioteca en orden, limpios los libreros, etc.

EN EL BAR

Para el bar hay que tener en cuenta que la persona que hace de salonero barman, debe ser un vendedor; esto quiere decir ofrecer tragos a los pasajeros, mientras están descansando en el área del bar, hay que saber preparar cocteles, y tragos.

Al bar vienen los pasajeros a tomarse un trago antes o después de las comidas al igual que antes de dormir o compartir con sus amigos de viaje o solo; ahí el barman es muy importante para socializar con los pasajeros, ser amable, escuchar lo que dice el pasajero es nuestra política.

No asumimos temas que pueden ser sensibles al pasajeros, esto se puede conversar al menos que el pasajeros lo pida o pregunte; siempre tener cuidado que se habla con el pasajeros.

Los cocteles o tragos varían de acuerdo a los licores que se tengan a disposición. Se debe ofrecer primero los que tenemos en la carta del bar o, sino, los que desee el pasajero. Se tratara de mantener un stock para poder satisfacer las necesidades de los pasajeros. Para el control de los licores o tragos se lleva un inventario diario de los tragos, que se vendan al

igual que gaseosas; esto quiere decir que se anota primero en la cuenta del pasajero y luego, al terminar la noche, se anota en el cuaderno de inventario del Bar.

Luego de que se anote todo al terminar la noche, se guardan las cosas que necesitan refrigeración, como el azúcar, leche en polvo, té en el área de cocina, para evitar la introducción de insectos en estos artículos. Ir a descansar para un nuevo día.

3.10.7 Motoristas fuera de borda

Los motoristas fuera de borda son los que acompañan a los señores visitantes en sus recorridos, siendo su principal responsabilidad la correcta conducción de las canoas fuera de borda, canoas de pasajeros con capacidad máxima de 30 pasajeros, siempre tomando en cuenta los aspectos de seguridad para los pasajeros; llevándolos con pericia por ríos aledaños y lagunas, y ayudando a encontrar ejemplos de fauna cuando les sea posible.

Además ayudarán siempre en el embarque y desembarque de pasajeros, y tendrán siempre una actitud positiva y de ayuda para con los visitantes.

Es responsabilidad de los motoristas el correcto funcionamiento de las embarcaciones pequeñas, mantenimiento de motores fuera de borda, perfecto estado de chalecos salvavidas; también es su responsabilidad el llevar siempre en las canoas los documentos habilitantes, como son matrícula y licencia. Debe estar pendiente de que siempre estén a bordo, remo de emergencia, extintor de incendios, machete, botiquín de primeros auxilios, boya salvavidas con su respectiva línea de vida y radio de comunicación.

Cuando los pasajeros se encuentren a bordo, los motoristas podrán y deberán colaborar con los timoneles y también en cualquier otra labor dentro de la embarcación, siendo completamente poli funcionales y deben estar siempre pendientes y atentos a cualquier momento en que puedan ser requeridos.

3.10.8 Personal de despacho en la Base de Operaciones en el Coca

El personal que labora en la ciudad del Coca debe realizar diferentes funciones y ser capaz de resolver problemas que se presenten en el momento de ingreso o salida de pasajeros. Para entender mejor este procedimiento, se empezará explicando la logística: En el Coca

existe un teléfono celular, que es el punto de comunicación entre Quito y Coca; se recibe la llamada de la persona encargada de los despachos en Quito, indicando que día sale el camión con la carga y se prepara con anticipación al personal que se va a necesitar para cargar; se coordina con la administración del “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™” que también realiza comunicación vía teléfono con el Coca, para enviar la canoa hacia el Coca y tenerla lista, por lo menos con una hora de anticipación; así la canoa está preparada para ser cargada, el motorista y puntero de la canoa también ayudan en la carga de logística.

Luego de coordinar días y fechas que llega el camión y la canoa, se procede a recibir el camión en el muelle municipal o de la Capitanía, y se empieza a descargar contando el número de cajas, gavetas, termos y bultos que llegan, y se compara con la lista que trae el chofer del camión, que son las guías de remisión de transporte; también se revisa que las cajas y bultos no lleguen abiertas.

En caso de que esté abierta alguna de las cajas, se hace notar al chofer del camión y se comunica a Quito este dato. Mientras tanto se van contando las cosas se van embarcando en la canoa en la parte de atrás y tomando las precauciones del caso. Cuando se haya terminado de descargar el camión, se procede a colocar las gavetas vacías en el camión para ser enviadas a Quito -estas gavetas pueden haber sido enviadas ese mismo día o ya en viajes anteriores de la canoa al Coca y se los tiene que tener guardados en la bodega del Coca, hasta el día de despacho a Quito-, conjuntamente con una Guía de remisión que hay que entregarle al chofer, para que el mismo entregue en Quito a la persona encargada de los despachos.

Sale el camión y se despacha a la canoa hacia el “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™” con toda la carga; la persona a cargo de la operación del Coca siempre tiene que estar pendiente de estos detalles, aunque es responsabilidad del motorista y puntero.

Luego de que se ha realizado el proceso de logística, se detalla el proceso de recibimiento de pasajeros, que es el punto más importante para la operación. Al igual que con la logística, se reciben llamadas de Quito indicando fechas y días en la que estén entrando

pasajeros hacia el “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™”, o con anticipación ya han sido enviados por escrito los avances de pasajeros que van a venir; así ya se tiene la información adelantada para poder preparar y coordinar el transporte terrestre y fluvial.

Desde este instante empieza nuestra responsabilidad en el Coca; se tiene el poder de decisión en temas como el transporte a utilizar, cuánto va a costar, qué se va a necesitar,

Como ejemplo citaremos un día de entrada de pasajeros:

Lunes 4 de marzo de 2013, en el avance se detalla que ese día entran 2 pasajeros hacia el “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™”, y salen el día viernes 8 de marzo de 2013.

Desde la oficina de Quito ya se ha llamado a decir que vienen 2 pasajeros; el personal se anticipa a ver qué transporte se va a utilizar; como ya se sabe que son dos pasajeros, solamente se necesita un taxi doble cabina en donde entra el equipaje, pasajeros y el guía naturalista que los recibe. Luego se chequea si hay compras por hacer en el Coca, para que estas sean enviadas al “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™”. Para realizar estas compras, el administrador a bordo debe haber mandado dinero en efectivo, caso contrario se tiene un fondo de caja chica que sirve para el pago de transporte, compras varias, alimentación, etc., que es de \$50,00.; este fondo será reportado semanalmente y repuesto únicamente previa presentación de recibos de descargo.

El día de entrada, lunes, el personal se dirige al muelle a ver si ya está lista la canoa que va a bajar a los 2 pasajeros; luego se dirige al aeropuerto, a la hora que llega el vuelo de Quito. La aerolínea que usará será Tame o Aerogal; cuando el avión ya este en tierra, el guía naturalista está ya en el área de arribo de pasajeros, con la camiseta del “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™” para que los pasajeros lo reconozcan. Cuando entran al área de equipaje, se les recibe con una sonrisa y dispuestos a tomar el equipaje de los pasajeros. Se le instruye al guía para que lleve a los pasajeros al baño si es que desean utilizarlo, hasta que salgan las maletas; también se le dice al guía que ayude a identificar el equipaje de los pasajeros con ellos mismos, para evitar problemas de confusión y que no falte ninguno. Luego de tener todo el equipaje listo, al igual que la caja de box lunch que envían de Quito; los pasajeros y el guía se dirigirán al taxi que ya debe estar listo y

esperando; de ahí se parte al muelle del hotel “La Misión”, donde el guía explica a los pasajeros el tiempo que se va a tomar desde el Coca hasta el “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™”, instrucciones de seguridad, etc. El personal ayuda a bajar el equipaje, conjuntamente con el puntero y motorista: primero va el equipaje y después los pasajeros; cuando esté cargado el mismo, se informa al guía que están listos para zarpar. Enviar con el puntero o motorista la hoja de zarpe, si es que el dinero fue entregado desde el “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™” para este motivo. Antes de que salga la canoa, ver que no se le olvide nada de enviar hacia el “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™”, y de estar todo listo, y sale la canoa.

Apenas sale, llamar a la oficina de Quito y al “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™”, para informar que la canoa ya salió y todo está bien. Luego la expedición se dirige para almorzar y realizar las cuentas que se debe presentar a Quito sobre lo gastado; de estas cuentas se hacen un reporte y se lo envía al “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™”. En este sentido, ya se anticipa a ver qué es lo que se va a necesitar para este día, un taxi, etc.

Cuando llega el día viernes, ya se está en el muelle, esperando la llegada de la canoa, tipo 9h30 am, apenas se la divisa, se comunica con el taxi que va a llevar a los pasajeros al aeropuerto.

La canoa llega, el taxi está listo y se recibe a los pasajeros, se los embarca en el taxi con el equipaje y se los lleva hacia el aeropuerto. Aquí, el guía toma los ticket de avión de los pasajeros y procede a chequearlos conjuntamente con el equipaje, mientras tanto los pasajeros pueden usar los baños; se recomienda siempre tomar los tickets apenas se llega al aeropuerto para acelerar el proceso de chequeo. Cuando ya están chequeados los pasajeros, se les devuelve los tickets y se les desea un buen viaje. Si ese mismo día entran pasajeros, hay que esperar ahí para recibirlos y todo el proceso se repite cuando entran y salen pasajeros; hay que estar siempre pendiente de que todo este coordinado. Cualquier duda siempre consultar con Quito o el “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™”, vía teléfono.

3.10.9 Guías Naturalistas

Manual de Guías para el “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™”,

Responsabilidades generales

La responsabilidad principal de cualquier guía es tener clientes felices. Los clientes deben dejar el “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™”, con buenos recuerdos.

Incluso con el beneficio de la retrospectiva y las comparaciones con relatos de otros viajeros, y otras experiencias, el cliente debe sentir que él o ella han tenido una gran experiencia cuando viajaron en el “Bitácora Expeditions Ecuador”™. El guía es una parte integral de esta experiencia.

Para esta empresa, es importante que el pasajero tenga un guía experto que enseñe a los clientes acerca de los atractivos naturales de manera convincente y que les dé a los pasajeros una experiencia única de aprendizaje, a más de un viaje que terminará lleno de recuerdos. Además, el guía debe estar atento a todas las necesidades de sus pasajeros, siempre alegre y positivo.

Los típicos errores de un guía son: ser demasiado rígido con los planes, inseguro e inflexible sobre la enseñanza y la información, arrogante en cuanto a saber más que los pasajeros (que suelen ser gente muy bien educada e informada), lleno de quejas sobre algún aspecto de su vida o de su trabajo, o poco entusiasmo en general.

Una actitud positiva respaldada por una información clara y detallada y la disposición a aprender de cualquier experiencia, aliviará todos estos errores. No hay tarea para la que un guía pueda decir "no es mi trabajo", porque el guía es el responsable de todo lo que el cliente ve, oye y hace.

Trabajar para el “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™”, obliga a mantener prudencia al momento de realizar alguna declaración política o social; es mejor abstenerse de emitir criterios personales en cuanto a situaciones conflictivas, como son la religión, política, deportes, inclinaciones sexuales, etc.

Conocimiento

Sea o no el guía un experto en algún aspecto determinado de la ecología del bosque húmedo tropical, hay más en el bosque que sólo las aves, plantas o mamíferos.

Los guías deben ser capaces de demostrar una comprensión de todos los aspectos de la selva y de cómo interactúan los ecosistemas; así como las diferentes problemáticas actuales y pasadas que afectan a la zona.

De un guía no se espera que sea una enciclopedia ambulante, pero sí debe tener la habilidad de identificar una serie de aves, plantas, mamíferos, anfibios, reptiles, etc.; también debe tener la capacidad de interpretar los conceptos ecológicos básicos y volverlos interesantes al oído del visitante.

Gracias al desarrollo tecnológico en comunicación, existe toda una gama de información, que están ahora disponibles para el guía, para que mejore sus conocimientos y de esa manera mejore la experiencia que brinda a sus pasajeros.

El guía no debe tener miedo de utilizar todos los recursos a su disposición; hay que recordar que todos los guías tuvieron que aprender. El guía debe identificar sus deficiencias y aprenda de ellas.

Dicho esto, a menudo lo que importa a los clientes no es la profundidad de la base de conocimientos de un guía, sino lo interesante que puede hacer el guía la información que comparte. Se puede ser un guía inclusive contando una historia; y todo, desde una rana venenosa a una bandada mixta de aves, tiene una historia interesante.

Interés y entusiasmo

Mientras que el guía puede tener un número de meses o años de experiencia y estar muy familiarizado con la zona, los clientes sólo se quedarán por unos días. En estos pocos días se deberá hacer lo posible para que cada cliente se sienta especial.

De manera entusiasta, amistosa, y no arrogante, es posible proporcionar una estancia agradable a todos nuestros visitantes.

Este entusiasmo debe mantenerse todo el tiempo y en todo el día, hasta que el último cliente se vaya a dormir.

El guía tiene que haber oído todas las preguntas del cliente muchas otras ocasiones. Pero el guía debe responder con interés, ya que para el cliente que escucha toda la información es nueva.

En los senderos, tratar todo lo que es visto o escuchado, como si fuera visto por primera vez; no como si fuera una pieza de museo que se explica por un conservador sin entusiasmo y sin vida.

Los clientes deben estar entusiasmados por lo que están viendo y oyendo.

Disponibilidad

El guía debe estar en guardia las 24 horas del día para interactuar con los clientes y hacer frente a cualquier problema que pudiera presentarse. Y esta disponibilidad debe quedar clara a los clientes desde la orientación a su llegada. Esta disponibilidad se extiende a todas las peticiones especiales que los clientes puedan tener, siempre y cuando se encuentra dentro de la razón; el guía debe demostrar su buena predisposición para tratar de satisfacer cada petición.

Equipo

La responsabilidad del guía es tener y mantener el equipo adecuado para conseguir una orientación y una experiencia positiva para el cliente.

Si un guía no tiene binoculares, por ejemplo, será virtualmente imposible para él orientar con eficacia una excursión basada en la naturaleza.

Siempre es responsabilidad del guía tener el equipo adecuado y siempre es responsabilidad del guía asegurarse de que el equipo está en buen estado de funcionamiento y que brinde una calidad acorde con el nivel del grupo.

Una lista específica de los equipos no forma parte de este documento, ya que hay un gran número de variables que pueden afectar a la elección del equipo necesario.

Un guía de observación de aves, por ejemplo, necesita un mínimo de binoculares, grabadora digital, iPod con voces pre-grabadas, un micrófono bidireccional, puntero láser, libros de aves con guía de identificación, el telescopio y trípode para liderar con éxito una caminata terrestre a la selva. Otros grupos con otros intereses pueden necesitar un equipo más o menos similar, pero menos detallado.

Si un guía no está seguro de los equipos necesarios para un determinado grupo, el guía probablemente no cuenta con la experiencia necesaria y, por lo tanto, no es competente para dirigir al grupo.

En todo momento, en todas sus formas, es responsabilidad del guía el prepararse con el equipo adecuado y su buen funcionamiento.

Apariencia

Los Guías deben tratar de mantener su aspecto lo más pulcro posible en todo momento. Las pautas a continuación no son exhaustivas, pero delinean un enfoque general que debe ser comprendido y aplicado por el guía.

Atuendo

El guía debe estar siempre presentable en el cumplimiento de cualquier actividad: puede ser encontrar a los clientes en un aeropuerto, caminar por los senderos o en las comidas.

El guía debe asegurarse que una ropa presentable se usa en las comidas, no la ropa de las caminatas.

Ninguna de las prendas usadas por los guías debe ser vieja o estar en malas condiciones, como para llamar la atención.

Ropa con agujeros, roturas o manchas notables es inapropiada. La ropa que anuncia o presenta un dictamen sobre el alcohol, las drogas, problemas sexuales, raza, religión, política o cualquier otra cosa que podría ofender a un cliente, es inapropiada.

Las camisas deben estar metidas en el pantalón; las camisas deben ser abotonadas hasta cuando falte un botón de la parte superior; los zapatos deben ser atados; pantalones, y otras prendas de vestir, deben estar en buen estado y lo más limpias posible, dadas las circunstancias inmediatas.

Si tiene alguna duda, es su responsabilidad aclarar cualquier inquietud antes de interactuar con los clientes.

Higiene Personal

Los guías deben recordar que muchos de los clientes muchas veces suelen ser de países donde se hace un gran énfasis en la higiene personal.

Los guías por lo tanto, observarán buenos hábitos de aseo personal, deberán ducharse o bañarse con jabón y champú, mínimo una vez al día, y utilizarán un desodorante o antitranspirante para evitar fuertes olores corporales.

Barba y el pelo largo para los hombres generalmente no son aconsejables, a menos que estén muy bien mantenidos; el cabello suelto en las mujeres, es aceptable en condiciones de buena presentación.

Dejar de peinarse o afeitarse no es aconsejable.

Organización de Grupos

Es importante comunicar de manera clara todos los planes para el grupo: la gente está generalmente más tranquila cuando saben y entienden lo que está sucediendo.

Comunicación

La mayoría de los clientes debe comprender claramente que es lo que debe hacer; las explicaciones deben ser claras para no confundir a los pasajeros; y se debe asegurar que todos los pasajeros entiendan las explicaciones respectivas.

Los clientes están de vacaciones y en un nuevo entorno. Es razonable suponer que los clientes escuchan y comprenden solo el 60% de lo que el guía está diciendo. Es responsabilidad de los guías el asegurarse de que dentro de este 60%, esté toda la información para que el cliente esté en el lugar correcto en el momento adecuado. Un ejemplo, y una buena regla general, es que un cliente nunca debe ir a la cama sin una comprensión muy clara y precisa de lo que va a hacer la mañana siguiente.

Es inevitable que algunos clientes escuchan menos que otros, y algunos pueden tener problemas de audición. Si la misma información se debe dar varias veces, es importante que lo repita cada vez de forma clara y el paciente.

Comportamiento en los senderos, los autobuses, las canoas, en telescopios y otros espacios cerrados.

Los clientes suelen ser personas amables, pero están fuera de su elemento. Los guías deben asegurarse de que los turistas entiendan cómo comportarse con cortesía al caminar por un sendero, cuando se mira a través de telescopios, y otras actividades que requieren un enfoque coordinado.

Al caminar por un sendero o sentado en un autobús o en canoa, la gente ubicada delante y hasta la mitad de la fila, tiene una mejor oportunidad de ver algo que la gente de la parte de atrás, por eso es recomendable que el grupo vaya rotando de adelante hacia atrás, así todos tendrán la oportunidad de estar en algún momento al frente de la fila.

Con telescopios es importante que la gente sepa a echar un vistazo rápido, moverse deliberadamente lejos del telescopio (no sólo un medio paso) y luego regresar de nuevo después de que todos hayan tenido un rápido vistazo.

Este enfoque organizado garantiza que todo el mundo tiene una vista antes de que el animal se mueva o el pájaro vuele. Este principio básico de la conducta cortés se puede

aplicar a cualquier situación, pero siempre será más exitoso si los clientes se les instruyen cómo comportarse ante la situación que se presenta.

Esperar hasta que la situación se presente para pretender dar indicaciones, es probablemente inútil.

Coordinación

Es importante coordinar con el personal de la embarcación en todo momento. El guía no está trabajando en solitario, sino que junto a toda la tripulación, con el objetivo de proporcionar un servicio a los turistas y para facilitar una estancia agradable. Un guía que atiende a un pasajero en el “BITÁCORA EXPEDITIONS ECUADOR™”, es igual de importante como el salonerero que trae la comida a la mesa el trabajo.

Una posición de prepotente y poderoso hacia el personal no le hará ganar las simpatías con el resto de la tripulación y hará que la relación de trabajo sea muy difícil. Los guías deben asegurarse de coordinar con la administración, todos los tiempos de comida y todas las horas de salida. Recuerde que un guía sólo está tratando de coordinar los movimientos de un grupo, y que la gestión del personal es responsabilidad del administrador de “Bitácora Expeditions Ecuador”™.

Responder a las inquietudes de las personas, es mucho más fácil si se acude a la persona indicada, un guía deberá también entender cómo funciona y cómo trabaja la población indígena que vive cerca de la zona de operación del “Bitácora Expeditions Ecuador”™.

Si hay un gran número de visitantes en un solo sitio, tiene que haber coordinación entre los guías para asegurar que la gente no se moleste en los mismos senderos, etc., no se camina, al mismo tiempo, (aplicar la regla de los 10 minutos). El guía es el único responsable de esto, y todos los guías son igualmente culpables si existe un error.

A menudo, el personal local y los administradores pueden ser de gran ayuda con la logística.

Dinámica de grupo

La mayoría de los grupos implican un trabajo de dinámica para no excluir ni ofender a nadie en el grupo. Si esta situación no se está desarrollando naturalmente, es responsabilidad del guía detener cualquier comportamiento ofensivo, si se trata de conducta o lenguaje.

Ejemplos de conducta que deben ser inmediatamente detenidos por el guía son conductas racistas, sexistas u otros comentarios ofensivos o chistes, comentarios agresivos o bromas, o comentarios de exclusión.

En caso de incurrir en este comportamiento, el guía debe conversar aisladamente con el cliente y explicarle que esta conducta no será tolerada. Si el cliente sigue comportándose de una manera ofensiva, él o ella debe ser separado del grupo, luego de agotar todas las instancias.

Los guías deben ser conscientes también de la conducta de su grupo con respecto a otros grupos de la zona. Si el grupo a su cargo es demasiado ruidoso y empiezan a dominar a otros grupos, todos los esfuerzos deben hacerse para limitar el impacto negativo de un grupo sobre otro.

Favoritismo

Los guías deben tratar de pasar una cantidad igual de tiempo con cada cliente; un guía debe tratar de comer con un subconjunto del grupo en cada comida; debe tratar de sentarse con un subgrupo diferente en las reuniones y, en general, debería tratar de socializar con todos en la medida de lo posible.

Conducta

La guianza es una profesión, y los guías deben actuar como profesionales. Los guías son empleados por los clientes y siempre se debe recordar que, a pesar de la manera amistosa de la mayoría de las interacciones, el guía es el trabajador y el cliente es el empleador.

Puntualidad

Los guías deben llegar al lugar determinado de reunión antes del desembarco al menos cinco minutos antes de la hora prevista de salida. Debido a la importancia de la puntualidad, los guías deben hacer todo lo posible para comunicar los horarios y lugares de reunión tanto para los clientes y el personal.

Flexibilidad

Es importante ser flexible en el enfoque del programa a los clientes, ya que los clientes serán de una amplia gama de edades y habilidades. Un grupo muy activo, o joven, puede desear para pasar todas las horas del día (¡y algunos de la noche!) caminando, así que es importante una predisposición positiva para hacer frente a eso. Por otra parte, un grupo de personas de edad avanzada pueden preferir salir sólo para hacer excursiones cortas y pasar más tiempo navegando en canoa, por lo que es necesario ser sensible a las necesidades de todos los pasajeros y sus deseos.

La flexibilidad es importante para la satisfacción de nuestros visitantes. Mientras exista una coordinación entre los guías, el administrador, el personal y los clientes, entonces la mayoría de las solicitudes pueden ser complacidas.

Sin embargo, hay que recordar que ciertos cambios pueden requerir costos adicionales, y estos deben ser pagados por los clientes. Todos los gastos adicionales deben ser bien detallados y explicados a los clientes; y aprobados por la administración, antes de que los cambios de itinerario sean realizados, por el guía.

Un guía no es sólo eso, tiene muchas actividades diferentes y adicionales, en las que él deberá colaborar, como por ejemplo, bartender, camarero, enfermero, niñoero; debe estar dispuesto y adaptarse con facilidad.

Múltiples guías para un solo grupo

Dependiendo del tamaño del grupo, puede surgir la necesidad en que dos o más guías deben trabajar juntos para llevar un solo grupo. En este caso, se designará un guía responsable del grupo; este guía será el responsable de coordinar las actividades durante

las visitas y también tomará las decisiones necesarias para que el grupo aproveche su estadía lo mejor posible.

Si otro guía (no principal) no está de acuerdo con la decisión que ha tomado el guía principal, es posible discutirlo en privado con el guía principal y la administración, cuando el tiempo lo permita.

La designación de un guía principal sólo debe ser entendida para aclarar la toma de decisiones que se refiere a un solo grupo. La designación como guía principal para un determinado grupo, no confiere ningún otro beneficio.

Los reclamos de los pasajeros

Las quejas se deben manejar con paciencia y comprensión, y nunca descartarlas de plano. Un guía debe hacer su mayor esfuerzo para resolver una queja mediante la interacción con el personal, el administrador del “Bitácora Expeditions Ecuador”™, o los operadores turísticos (si existen), según corresponda. Cualquier queja conviene tenerla en cuenta y canalizarla a la persona responsable dentro de la empresa.

Los clientes a menudo conversan con su agencia de viajes después de regresar de un viaje, para ver la resolución de su queja. Como empleado de la empresa, el guía tiene la responsabilidad de dar seguimiento a la queja y asegurarse de que se informó a la gente apropiada.

Respeto para el cliente

Los guías deben respetar a sus clientes, con independencia de cualquier otra emoción que puedan sentir. El sentido común y la cortesía son a menudo las mejores referencias del guía. Un guía debe reconocer cuando los clientes prefieren pasar tiempo a solas, y los clientes no deben ser presionados a realizar todas las actividades.

A menudo, después de realizar un tour con el “Bitácora Expeditions Ecuador”™, los pasajeros pueden invitar al guía o a algún miembro de la tripulación para un almuerzo o cena de despedida. Esta invitación puede ser aceptada, pero el guía debe ser muy

respetuoso con el pasajero en todo momento, y económico en la elección del menú sin ofender al cliente.

El respeto de la empresa

El guía está empleado por el “Bitácora Expeditions Ecuador”™ y representa a la empresa frente a los pasajeros y agencias de viajes. Su apariencia, conducta y modales se revierten en la empresa, y es importante que una guía deba entender esto y tomarlo muy en serio. “Bitácora Expeditions Ecuador™” valora mucho a los guías que conocen el bosque, que tienen sensibilidad, que saben hacer lo que se debe hacer.

Contacto posterior con los pasajeros

Si los clientes han disfrutado de su viaje, a menudo desean mantener contacto con su guía. Las direcciones de correo electrónico se pueden intercambiar. En ningún caso es recomendable que el guía inicie la comunicación con los clientes. Si la petición de los clientes es una lista de aves o cualquier otra información acerca de la empresa, esta petición deberá ser canalizada por el órgano regular.

Licencias y / o requisitos de formación

La actividad turística está controlada por el Ministerio de Turismo y los guías de turismo deben tener la licencia respectiva; es responsabilidad del guía el tener en orden su documentación.

Misceláneo

Como es un deber de todos los tripulantes el mantener todas las instalaciones limpias y ordenadas, es particularmente importante que los guías colaboren en todo momento.

Si una guía se encuentra con basura orgánica o inorgánica (incluyendo cáscaras de plátano o de cáscaras de naranja, por ejemplo) por el camino, tiene que enterrarla o eliminarla, según corresponda.

El consumo de drogas o posesión

La embriaguez de cualquier tipo es inapropiada; en una embarcación, uno nunca sabe cuando un cliente puede necesitar atención de emergencia o cuando una emergencia se pueda presentar a bordo.

Los guías deberían abstenerse de considerar el uso de drogas a solas o con los clientes; el guía debe alertar a los clientes que el consumo de drogas es ilegal.

Consumo de alcohol

El consumo de alcohol no está permitido bajo ningún motivo a bordo del “Bitácora Expeditions Ecuador™”. El guía podrá aceptar una sola bebida ofrecida por un cliente, pero no deberá participar de celebraciones que puedan llevar a la embriaguez del guía, del cliente o de ambos.

Fumar

El consumir cigarrillo, cigarro o pipa está prohibido en sitios públicos en el Ecuador.

Si el guía es un fumador, lo mejor que puede hacer es abstenerse de fumar o buscar los sitios permitidos para esta actividad

A bordo, el barco está considerado espacio libre de humo, teniendo una área muy pequeña y bien identificada para fumadores.

En caminatas extendidas, donde los fumadores deban ser autorizados, se les solicitará que lo hagan desde la parte trasera del grupo y lejos del resto de personas.

Los fumadores serán responsables de llevar consigo ceniceros para no contaminar el medio ambiente con la ceniza o la basura que generan.

En las canoas, taxis, autobuses y otros espacios confinados, está terminantemente prohibido fumar.

Contacto íntimo o sexual con los pasajeros.

Un contacto íntimo o una conducta sexual entre los guías y los clientes son totalmente inapropiados. Un guía debe tratar a todos los clientes por igual, y cualquier relación profunda con un solo cliente, simplemente no es adecuada.

3.11 CHECK LISTS DE ACUERDO A LAS AREAS A CONTROLAR:

Para cada área operativa a bordo existe una lista diaria de cosas a controlar, esta lista deberá ser colocada de manera que sea visible para las personas encargadas de esa área y lógicamente en caso de que haya una inducción al trabajo con algún nuevo empleado, esta lista será la base de sus quehaceres diarios.

3.11.1 Administración

ADMINISTRACIÓN “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™”	
* De reportarse artefactos eléctricos, plomería y/o carpintería descompuestos durante la noche, comunicarse de inmediato con el Jefe de Mantenimiento para su arreglo ASAP.	
Cocina	Estado
<ul style="list-style-type: none">▪ Pedidos de víveres con el Chef▪ Inventarios de víveres secos y material cocina▪ Crear menús conjuntamente con el chef▪ Bajar los costos▪ Chequear limpieza diaria de cocina después de cada servicio▪ Coordinar horarios de comidas de pasajeros, como desayuno,	

almuerzo, cenas y box lunch

- Rotación alimentos
- Comida de personal chequear con chef

Bar y Comedor

- Chequear los montajes de mesas, cafeteras y mesa frutas para desayunos, almuerzos y cenas
- Asistir a los pasajeros cuando llegan al comedor y ubicarles en las mesas donde ellos deseen
- Ofrecer bebidas del bar conjuntamente con el Barman
- Llevar las cuentas de los pasajeros y cobrarlas
- Inventarios de comedor y bar
- Ver siempre que esté limpio
- Ver que el jugo siempre esté listo para la llegada de pasajeros de cada excursión o pasajeros que llegan al barco
- Control de camisetas de venta a pasajeros y de todo el inventario de boutique
- Ver detalles de cada pasajeros en cuanto a dietas especiales, alergias, gustos de café, comidas, etc.

- Ayudar a servir los platos, cuando no hay bartender realizar sus funciones.

Inventarios

- De víveres secos y cárnicos
- De vajilla, cubertería, cristalería, material de cocina
- De ponchos y botas de agua
- De chalecos salvavidas y materiales que constan en cada canoa
- De materiales de mantenimiento y maquinas
- De lencería, materiales cabinas, lavandería, etc.

Cabinas pasajeros

- Chequear que siempre estén listas y limpias todos los días
- Agua caliente en cabinas
- Folletería o impresos de lavandería, etc.
- Fumigación y mantenimiento coordinar con jefe de mantenimiento

Personal

- Baños de personal hacer cuadro de limpieza diario
- Habitaciones de personal chequear que siempre estén limpias y camas tendidas
- Coordinar con Adam. Personal que se necesita para las diferentes áreas.
- Chequear que todos usen el uniforme cuando están con pasajeros
- Ver necesidades de personal en cuanto a camas, lencería y uniformes
- Lavandería de personal coordinar con lavandero encargado dos veces por semana

3.11.2 Mantenimiento

MANTENIMIENTO “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™”

* Todo lo que se haya descompuesto durante la noche deberá ser revisado inmediatamente antes de empezar con los trabajos del día, siempre pensando en la comodidad del pasajero.

Generadores

Estado

- Chequeo de generadores antes de cambio entre nocturno y diario
- Chequear aceite, filtros, combustible, niveles baterías, revisar todos los manómetros, etc.

- Limpieza de área, no dejar entrar a nadie sin autorización, cerrar.

Cabinas pasajeros, comedor, administrador, guías y empleados

- Comprobar luces, aires acondicionados, sistema de agua.
- Ver si hay que lacar o barnizar la madera
- Mirar si hay que reparar alguna montura en fibra
- Mallas anti mosquitos chequear
- Chequear servicios, lavabos, que no exista fuga de agua ni goteo accidental

Agua potable

- Ver nivel de agua tanques para filtrado
- Ver que las llaves de distribución de agua estén en orden y no cerradas
- Colocar medida de cloro de acuerdo a cantidad de agua
- Ver que no existan fugas en las mangueras y tuberías

Electricidad

- Chequear cableado que no esté comido

- Boquillas de lámparas
- Cajetines de breakers
- Luces de cubiertas
- Aire acondicionado de las áreas sociales, bar y comedor

General

- Trabajos de suma urgencia primero
- Sugerir ahorro de energía, combustibles, prevenir daños, revisar todo de manera que nada quede al azar.
- Fumigación general “Bitácora Expeditions Ecuador”™, usando productos biodegradables y manteniendo registro de las fumigaciones
- Control de combustibles, llevar registro diario de consumo.
- extintores de incendio, control y reporte de novedades
- Reportes de combustibles, novedades y daños

3.11.3 Timonel / Marinero

Timonel Check List - “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™”

* De reportarse artefactos eléctricos, plomería y/o carpintería descompuestos durante la noche,

comunicarse de inmediato con el Jefe de Mantenimiento para su arreglo ASAP.

Navegación: Antes de Zarpar

- Ver que exista suficiente agua en el canal principal del río, percatarse de cómo debe hacer la maniobra de salida y si necesita o no la asistencia de alguna canoa
- Comprobar el acelerador, palanca de cambios y dirección, controles libres y sin obstáculos, conexiones sueltas o dañadas
- Chequear el funcionamiento de interruptores de encendido y apagado de todos los aparatos eléctricos dentro de la cabina de mando
- Anotar en la bitácora, la hora de zarpe y cualquier novedad que encuentre en la cabina.

Sin navegación

- Preocuparse de tener siempre limpia su área de trabajo
- Colaborar con la limpieza de cubiertas, ver si hay telas de arañas y/o nidos de insectos que requieran ser limpiados y fumigados
- Colaborar con el jefe de mantenimiento en cualquier labor que este tenga que realizar y que requiera de esfuerzo físico, hay que estar siempre dispuesto a ayudar en todo momento
- Notificar cualquier inconveniente directamente al administrador para que este tome los correctivos del caso
- No salir de la embarcación, ya que en caso de emergencia, debe estar siempre pendiente del mismo

3.11.4 Cocina

Cocina Check list diario - "BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™"

* De reportarse artefactos eléctricos, plomería y/o carpintería descompuestos durante la noche, comunicarse de inmediato con el Jefe de Mantenimiento para su arreglo ASAP.

Al entrar

Estado

- Ver que esté en orden en la cocina, cualquier novedad reportar
- Proceder a chequear nivel de gas para quemadores y horno
- Sacar los ítems necesarios para el desayuno de pasajeros y personal
- Barrer y limpiar antes de empezar a preparar los alimentos

Desayuno pasajeros y personal, box lunches

- Conjuntamente con el ayudante de cocina alistar ítems para cocción desayuno
- De acuerdo al número de pasajeros, ver si se saca servido o buffet
- Prepara la fruta, pan, leche, jamón, tocino, salchichas, tabla de quesos
- Si hay grupo que necesita box lunch, preparar antes que el desayuno

Después desayuno

- Lavado peroles, sartenes, vajilla
- Limpieza a fondo hornillas, pisos, fríos
- Sacar productos para almuerzo pasajeros y personal de acuerdo a menú establecido
- Comenzar preparación de menú del almuerzo de pasajeros y personal
- Para las 12:00 tiene que estar listo el almuerzo del personal y de los pasajeros

Después de almuerzo

- Lavado de peroles, sartenes, vajilla
- Limpieza a fondo de hornillas, pisos y mesas personal
- Prepara pan, y sacar productos para cena pasajeros y personal
- Comenzar preparación cena personal para las 18:00
- Comenzar preparación cena pasajeros para las 19:00 o 19:30
- Preparar bocaditos para la llegada de pasajeros en la tarde después de excursión

Cena y después de la cena

- Alistar todo para el almuerzo
- Dejar listos productos congelados para el siguiente día
- Limpiar cocina a fondo antes de cerrar cocina
- Cerrar salidas de gas por fuera de cocina
- Cerrar la cocina con llave

Generales

- Ver que no falte productos para el servicio de comidas
- Si falta algo, suplir con lo que hay en ese momento
- Hacer inventarios de fríos, secos y frescos
- Cada día presentar nuevos bocaditos, con productos de la zona

3.11.5 Ama de llaves

Limpieza de cabinas Check list - "BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™"

* De reportarse artefactos eléctricos, plomería y/o carpintería descompuestos durante la noche, comunicarse de inmediato con el Jefe de Mantenimiento para su arreglo ASAP.

Al entrar	Estado
<ul style="list-style-type: none">▪ Comprobar todas las luces▪ Comprobar grifos de agua lavabo, ducha agua caliente y excusado▪ Comprobar Aire acondicionados	
Baño	
<ul style="list-style-type: none">▪ Recoger toallas sucias, pie de baño y basurero▪ Limpieza de lavabo, ducha y excusado con desinfectante y secado▪ Lavado y secado de cortina de baño▪ Limpieza de espejos, pisos y tela de arañas, fumigación	
Cuarto	
<ul style="list-style-type: none">▪ Recoger sobrecama y sacudirla y colgarla a refrescar, si hay sol afuera▪ Sacar las almohadas al sol, sacudir▪ Sacudir las sábanas y el colchón	

- Barrer debajo de camas y detrás sacando telas de araña y fumigar
- Tender las camas y doblar toldos sobre las camas
- Limpiar polvos de lámparas y muebles de madera (veladores, cómoda)
- Limpiar cortinas de las ventanas y malla anti mosquitos
- Limpiar sillas
- Barrer todo el piso y fumigar todo el cuarto
- Limpieza de aire acondicionado

En la tarde y noche

- En la tarde cuando salgan pasajeros a la excursión hacer una limpieza rápida de la cabina, tendiendo camas, barriendo y limpiando baños
- Limpiar vasos y colocar agua si es necesario
- En la noche cuando pasajeros están en la cena, alzar el cubrecama y colocar chocolate en mesa de noche
- Ver que exista siempre otro rollo de papel higiénico en cada baño

CUANDO NO HAY PASAJEROS EN LAS CABINAS (esto se hará una por día)

- Ver donde hay que pasar barniz
- Limpieza de mallas, tela de arañas, lámparas y polvos
- Fumigar por completo la cabina desde abajo del piso por fuera hasta el techo por dentro
- Lavar ducha y excusado
- Sacar colchones y almohadas todos los días al sol cuando exista éste y no llueva
- Barrer y pasar liquido de muebles en puertas y muebles
- Limpieza general

3.11.6 Bar y Restaurante

Bar-Restaurante Check list diario - “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™”

* De reportarse artefactos eléctricos, plomería y/o carpintería descompuestos durante la noche, comunicarse de inmediato con el Jefe de Mantenimiento para su arreglo ASAP.

Al entrar todos los días

Estado

- Comprobar todas las luces

- Comprobar grifos de agua lavabo, excusado
- Conectar café y agua
- Comprobar ventiladores

Restaurante 1 hora antes del servicio a pasajeros todos los días

- Limpiar insectos de mesas y sillas
- Barrer completamente el piso de todo el restaurante
- Limpieza de polvos de la biblioteca

Montaje mesas luego de la limpieza para el desayuno

- Venir con uniforme limpio, bañado y afeitado, bien presentable
- Tazas, cucharas, azúcar, leche en polvo, chocolate, varios tipos de té, en mesa de cafeteras, agua
- Mesa de cereales lista con platos para cereal, cucharas, frutas, quesos, yogurt, leche fría, etc.
- Mesas de pasajeros poner individuales de acuerdo al número de pasajeros
- Tazas de café, platos de pan, 2 cubiertos (fruta y huevo), vaso jugo, azúcar, mantequilla, mermelada, sal, pimienta, servilletas, pan

- Leche caliente, agua y café listos en jarras metálicas para servir al pasajeros en la mesa
- Jugo, servir en los vasos, 5 minutos antes de que lleguen pasajeros
- Saludar a los pasajeros cuando entre al comedor, todo el tiempo, antes de que ellos saluden
- Ayudar a ubicar a pasajeros en mesas y ofrecer café, té o chocolate cuando se sienten
- Esperar que se sirvan la fruta, retirar platos, ofrecer cereal o huevos
- Servir los huevos y ofrecer más jugo o café, ver que no falte pan, mantequilla y mermelada

Luego de que terminan el desayuno

- Levantar todo de las mesas inclusive la de cereales
- Limpiar y sacudir individuales, mesas
- Barrer el piso nuevamente
- Secar y pulir cubiertos, platos y vasos y colocarlos en el estante
- Pasar líquido de muebles a las mesas, sillas y muebles bar, biblioteca

- Ver si hay que preparar más café, agua caliente y agua en el termo

Bar

- Chequear cervezas, colas, aguas
- Pulir vasos
- Tener jugos listos, hielo, servilletas
- Hacer inventarios de ventas de la noche anterior y de tragos, ver que no falte; si falta, hacer pedido al administrador
- Chequear las cuentas de los pasajeros

Almuerzo y cena una hora antes, bocaditos

- Limpiar comedor antes del servicio
- Montar la mesa con platos bases, cubiertos de entrada, fuerte y postre, vasos, servilletas
- Tener Jugo listo para cuando lleguen de las excursiones y para el almuerzo y cena
- Bocaditos en la tarde tipo 6pm, coordinar con el chef, para servir a los pasajeros con algún trago que pidan del bar
- Servir a las damas primero, luego caballeros, igual al retirar cuando

todos terminen

- Levantar todo de la mesa cuando terminen y proceder al bar
- No dejar desatendido el área del bar, siempre habrá un pasajero alrededor

3.11.7 Motoristas

Motorista Check List - "BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™"

* De reportarse artefactos eléctricos, plomería y/o carpintería descompuestos durante la noche, comunicarse de inmediato con el Jefe de Mantenimiento para su arreglo ASAP.

Motores Fuera de Borda: Antes de encender

Estado

- Ver que exista suficiente combustible antes del viaje; revisar si hay fugas, humo, conexiones irregulares de mangueras y tanque en forma parada
- Comprobar el acelerador, palanca de cambios y dirección, controles libres y sin obstáculos, conexiones sueltas o dañadas
- Chequear el funcionamiento de interruptores de encendido y apagado con el motor en el agua
- El motor debe estar bien sujeto; revisar la hélice
- Para chequear el aceite del Carter, el motor debe estar en

posición vertical

- Sacar la sonda de aceite y limpiarla
- Introducir la sonda completamente y sáquela de nuevo
- Asegurarse que el nivel esté entre las marcas superior e inferior, si está debajo de la marca inferior añadir aceite y si está por encima, vaciar hasta el nivel indicado y volver a dejar bien introducida la sonda

Llenado de Combustible

- Llène con cuidado el tanque de combustible
- Cerrar bien la tapa y limpiar todo combustible derramado
- NO derramar combustible al agua, recogerlo en un tacho
- Canoa amarrada y la palanca de cambios en neutro
- Poner firmemente el conector al motor

Arranque del Motor

- Poner la palanca de cambio en neutro
- Colocar el cable de la llave en un lugar seguro de la ropa, brazo o pierna, luego ponerlo en interruptor de parada del motor

- Poner el puño del acelerador en la posición START y luego de arrancar ponerlo en cero.
- Para arrancar el motor girar el interruptor donde dice START por 5 segundos y soltarlo para que regrese a la posición ON
- Si no arranca el motor en los primeros 5 segundos, volver a la posición ON y esperar 10 segundos y volver a intentar
- Cuando se prende el motor, dejar calentar por 3 minutos, asegúrese de que el indicador de baja presión se apague después de arrancar.
- Chequear que esté bombeando agua, de lo contrario pare el motor y chequear que circule agua
- Para poner marcha, bajar el acelerador a cero, poner adelante o atrás y volver a acelerar

Chequeo general diario

- Ver que la caja de herramientas esté en su sitio y completa; revisar que las baterías y los filtros estén en buen estado
- Botiquín completo, 2 aros salvavidas con línea de vida
- 2 remos, 2 extintores de incendios, palanca, machete, linterna, agua

- Asientos y colchonetas completos, chalecos con matrícula completos
- Techo y espaldares en buen estado
- Pintura en la falca, asientos, espaldares, nombre de embarcación y matrícula

3.12 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.12.1 Conclusiones

- La investigación demuestra la necesidad de contar con un Manual de Operaciones; esta es una herramienta que permite el efectivo control de las operaciones en la empresa turística; sobre todo en una empresa que presenta una operación tan compleja y complicada como esta, que opera en zonas remotas, con difícil acceso y con ausencia de proveedores locales, en todo lo que la empresa requiere de abastecimiento.
- Tanto para la administración in situ de la empresa, como para la gerencia que controla y maneja las operaciones desde Quito y el Coca, el Manual de Operaciones representa una gran ventaja para su funcionamiento. Además, la mayoría de empresas que trabajan en estas condiciones, no cuentan con un Manual de Operaciones, lo que provoca improvisación y un inminente riesgo.
- Para todas las empresas que pretenden tener bases sólidas desde su creación e inicio de operaciones, es una ventaja única el poder contar con un Manual de Operaciones.
- El manual de operaciones debe ser revisado periódicamente; cuando haya cambios operativos, estos tienen que ser socializados con la tripulación, para que no haya

confusiones ni equivocaciones que puedan afectar o molestar a los pasajeros que están realizando su crucero con nosotros. Las revisiones periódicas se harán en conjunto entre el departamento de operaciones de la embarcación, la administración a bordo y la gerencia general.

3.12.2 Recomendaciones

- Poner en práctica el Manual de Operaciones, luego de una socialización entre todos su actores e involucrados.
- Mantener el Manual de Operaciones siempre actualizado; los cambios y las adaptaciones siempre son necesarias. La adaptación y mejoramiento a nuevos procesos, las revisiones y correcciones a este documento son, necesarios.
- Hacer evaluaciones periódicas y finales de la aplicación del Manual para verificar sus falencias y virtudes.
- Otra recomendación sería la implementación de un Manual de Operaciones, para todas las empresas de turismo.

3.13 BIBLIOGRAFIA

Leiva, Eduardo & Quero, Damián (2011). *La organización de una operación turística excepcional*. Ciudad Madrid: Editorial Fundación Dialnet, Localización: Geometría: revista semestral de arquitectura y urbanismo, ISSN 0213-4780, N° 12, 1991 , págs. 74-79

Marine, Bayón (2011). *Operaciones y procesos de producción en el sector turístico*. Ciudad Madrid: Editorial Libros Aula Magna

Dirección Nacional de Desarrollo Turístico (2011). *Manual de Buenas Prácticas, Guías de Turismo y Operaciones*. Ciudad Lima: Editora: Mincetur

Rainforest Alliance Publications. año 2011, *Manuales de Buenas Prácticas*. <http://www.rainforest-alliance.org/es/publications>

Ministerio de Relaciones Exteriores, año 2012, *Reglamento de Tránsito de embarcaciones fluviales*. http://www.mmrree.gob.ec/pol_exterior/com_ecu_per/RegTranFluv.pdf

DIRNEA año 2012, *Marco Legal*

http://www.dirnea.org/portal/global.do?method=mostrarPagina&id_pagina=341

Ministerio de Turismo del Ecuador, año 2012, *Turismo Comunitario*

<http://www.turismo.gob.ec/turismo-comunitario/>

Misión y Visión de las empresas. Autor, Iván Thompson, año 2006. *Título Misión y Visión*. Dirección electrónica:

<http://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>

CAPÍTULO IV

ANEXOS

4.1 MAPAS DE UBICACIÓN EN LA ZONA EN CUESTIÓN

4.1.1 Mapa político del Ecuador



Gráfico No. 3

Autor: Anónimo

Elaboración: Mayo del 1012

<http://ecuadorecuatoriano.blogspot.com/2012/05/mapa-de-ecuador.html>

4.1.2 Mapa de la Provincia de Orellana

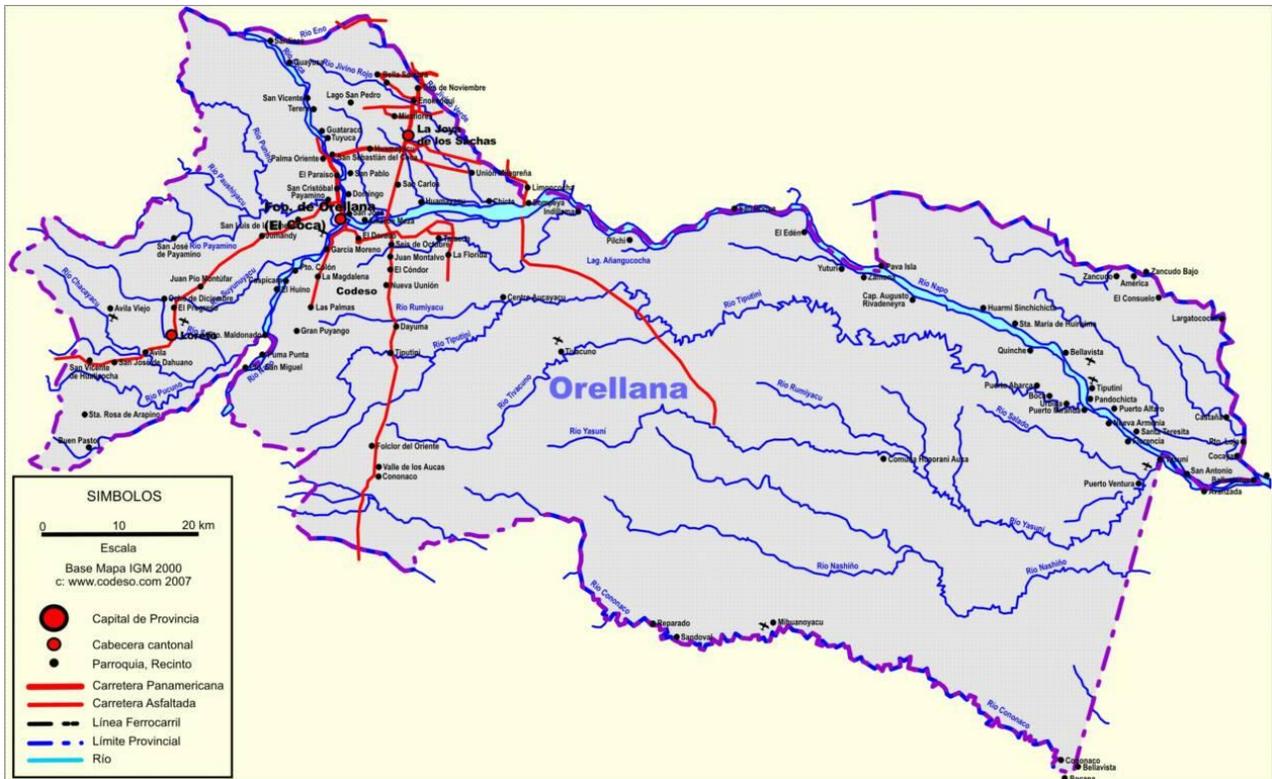


Gráfico No. 4

Autor: CODESO, Energía solar, fotovoltaica y térmica

Elaboración: 2012

CODESO, 2012, http://www.codeso.com/TurismoEcuador/Mapa_Orellana.html

4.1.3 Mapa de ubicación del Parque Nacional Yasuní, Reserva Faunística Cuyabeno y ubicación de la zona denominada ITT

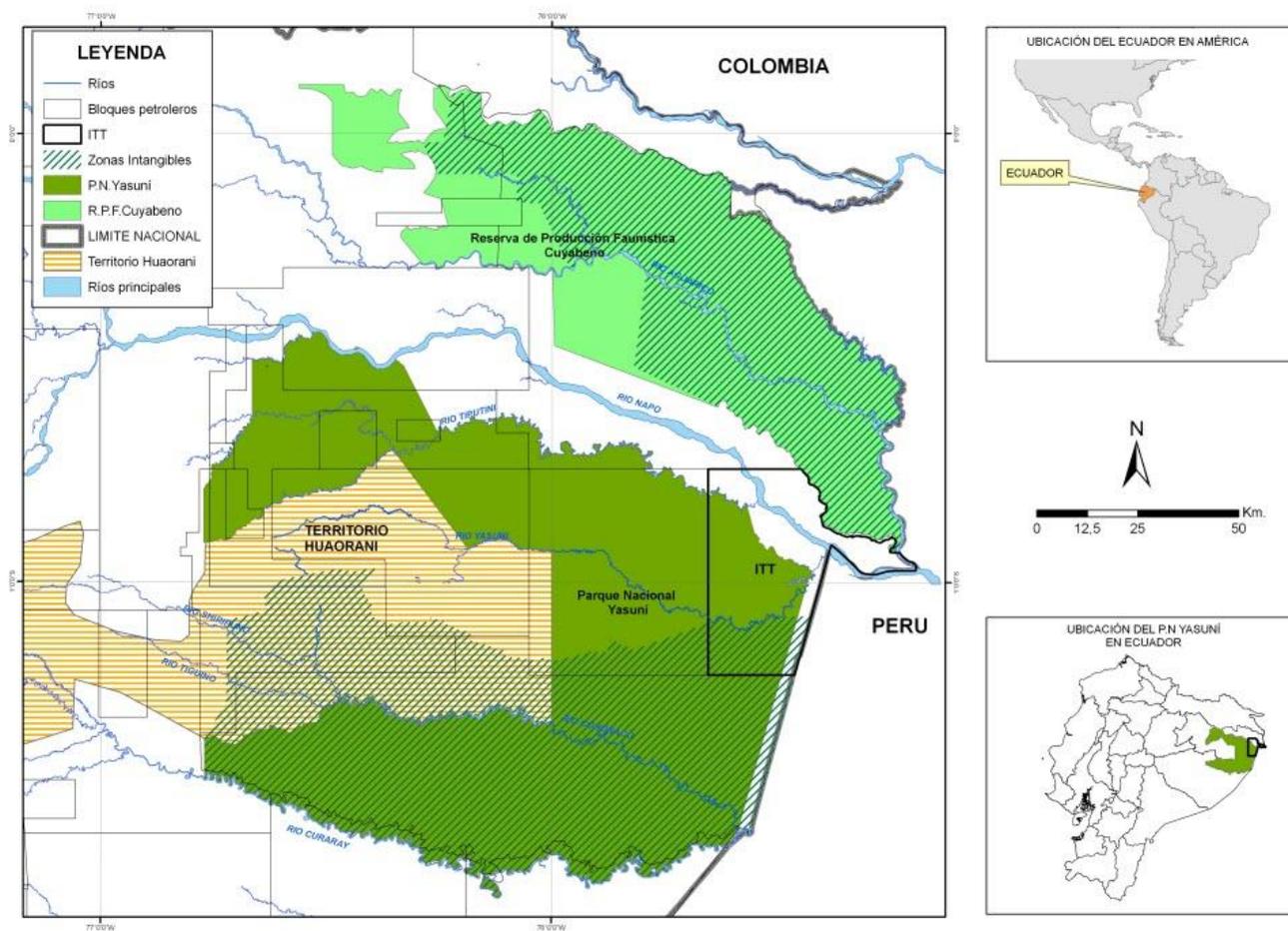


Gráfico No. 5

Autor: Wordpress.com

Elaboración: 2012

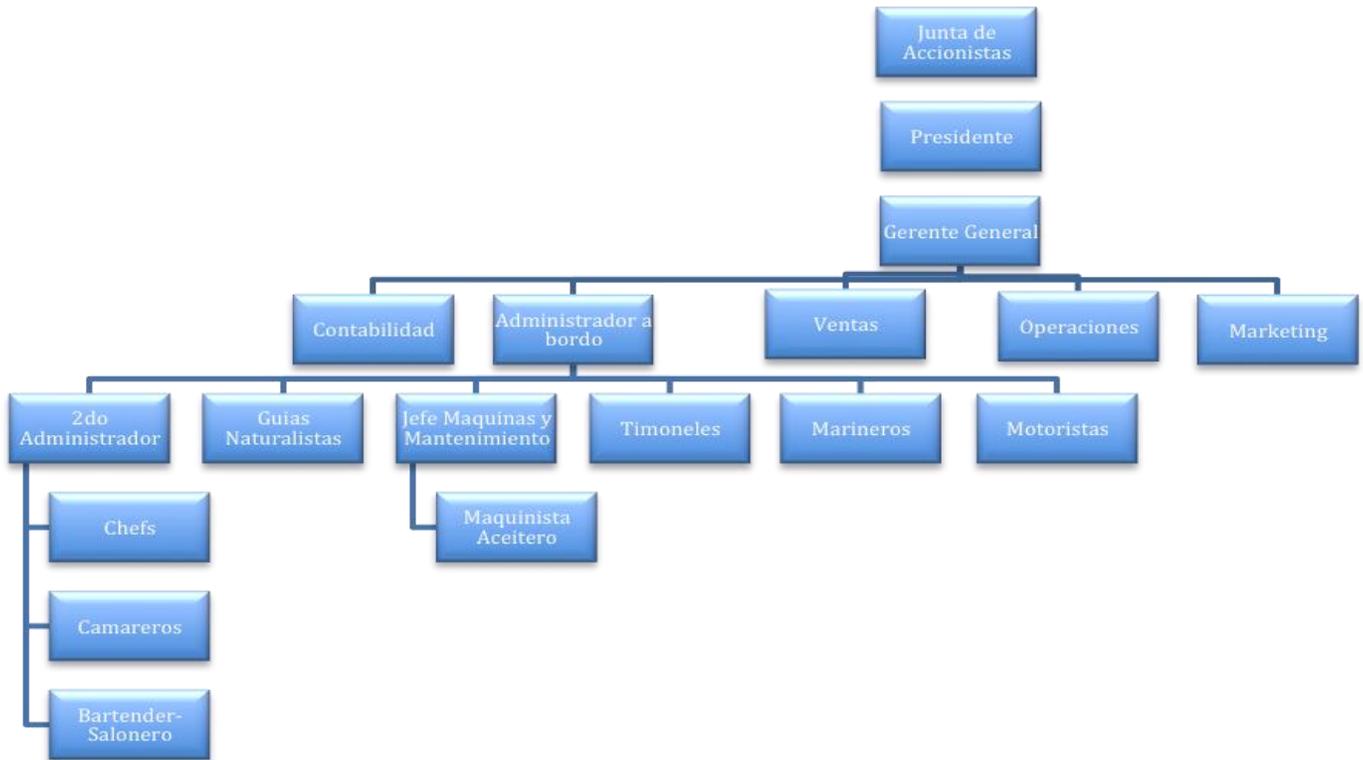
Wordpress.com, 2012, <http://desinformaciondelas9.wordpress.com/2011/11/11/guerra-forestal-sangre-por-arboles/>.

4.2 PERMISOS NECESARIOS PARA PODER OPERAR UNA EMBARCACIÓN FLUVIAL.

Los permisos que se necesita obtener para una correcta operación, cumpliendo todos los requisitos de ley, son los siguientes:

- Permiso de Tráfico, este permiso lo obtiene el armador de la embarcación, una vez que haya pasado la inspección de la Digne / Digmer.
- Permiso de funcionamiento otorgado por los bomberos; este permiso se lo tramita en la ciudad del Coca y requiere inspección del Cuerpo de Bomberos.
- Pago de Patente Municipal en la Provincia de Orellana.
- Inscripción de la empresa en la Cámara de Turismo de Orellana.
- Pago de permisos respectivos en el Ministerio de Turismo, previa inspección y categorización de la embarcación.
- Matrícula de la embarcación, trámite a realizarse en la dirección de la Marina de Orellana, también requiere de inspección.
- Matrícula de embarcaciones menores.
- Obtención de las matrículas respectivas para cada tripulante, de acuerdo a su área de trabajo; estos cursos son impartidos por la Marina del Ecuador, en la ciudad del Coca.
- Pago de Patente para operar en el Parque Nacional Yasuní.
- Pago de Patente para operar en la Reserva Faunística Cuyabeno.

4.3 ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMBARCACIÓN



Autor: Rubén Proaño Haro

Elaboración: 2013

4.4 CHARLA DE BIENVENIDA / WELCOME TALK

Al momento de llegada de los pasajeros:

“Bienvenidos señores pasajeros a bordo del “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR TM”.

Mi nombre es....., soy el administrador a bordo, quiero tomarme unos pocos minutos de su atención para informarles acerca de ciertos aspectos básicos de nuestra embarcación.

Primero déjenme explicarles la distribución de la embarcación, para que ustedes se familiaricen con donde se encuentra cada área.

Donde nos encontramos ahora es la primera cubierta, en el área de bienvenida, detrás de nosotros tenemos la oficina de la administración, seguida por el comedor de pasajeros donde todas sus comidas serán servidas.

Detrás del comedor se encuentra la cocina, el área de tripulantes, comedor y habitaciones y finalmente la sala de máquinas.

Subiendo por las escaleras que encuentran en los costados, acceden a la segunda cubierta, donde se encuentran habitaciones para nuestros huéspedes, en total 10 habitaciones, 5 en cada banda, y al final tenemos el área de lavandería y bodegas de lencería.

Finalmente en la tercera cubierta tenemos en la parte del frente nuestro puente de mando, donde se encuentra el timonel de la nave, a quien ustedes pueden visitar durante la navegación cuando deseen. Detrás del puente tenemos la habitación del administrador, unas habitaciones de huéspedes más, seguido del bar, donde ustedes pueden encontrar la sala de internet, una estación de café siempre a sus órdenes y también un bar externo semi cubierto, con mesas exteriores para disfrutar de la navegación y del paisaje.

Durante estos días, la embarcación es suya, por favor siéntanse como en casa, en caso de necesitar alguna cosa no duden en acercarse a la administración o a cualquier tripulante que se encuentre cerca, y, por favor, recuerden siempre que estamos aquí para servirlos, en lo que podamos ayudarles solo avísennos.

Ahora procederemos a informar a cada uno de ustedes donde se encuentra su habitación; luego, enviaremos el equipaje a su cabina; y por supuesto, tendrán un tiempo para acomodarse antes de la hora del almuerzo.

En pocos minutos más comenzaremos la navegación río abajo por el río Napo, y los llamaremos para que disfruten de su primer almuerzo a bordo; todos los anuncios que realicemos lo haremos a través del sistema de parlantes que tenemos instalados en toda la embarcación, para que todos escuchen los anuncios.

Después del almuerzo (se reúne a los pasajeros en el bar salón)

Bienvenidos, espero que hayan disfrutado su primer almuerzo a bordo de nuestra embarcación. He organizado esta reunión con ustedes, para explicarles en detalle acerca de los servicios que tenemos a bordo y también para atender cualquier inquietud que pudiera surgir de esta conversación.

Primero un poco de historia: esta embarcación es construida en la ciudad de Francisco de Orellana, el Coca, en el año 2013. La idea surgió de un pequeño grupo de emprendedores, quienes tenían no solo las ganas de construirlo, sino también la experiencia en este tipo de operaciones turísticas fluviales. Desde un inicio la meta fue llevar a nuestros visitantes a conocer las dos áreas protegidas más importantes de la amazonia ecuatoriana, el Parque Nacional Yasuní y la Reserva Faunística del Cuyabeno; en un crucero muy confortable y que todos tengamos una experiencia de aprendizaje en esta hermosa amazonia ecuatoriana.

Vamos a comenzar explicando acerca de los diferentes servicios que tenemos a bordo.

Empezaremos por la electricidad: nuestra embarcación cuenta con 2 generadores John Deere, de 60 Kw. cada uno, los cuales alternamos para su uso durante la noche o el día, lo que nos permite tener electricidad las 24 horas. En los tomacorrientes que ustedes

encontraran localizados dentro de sus habitaciones o en el baño, tienen 110 voltios que es la electricidad que se utiliza en el resto del país también.

Estos generadores se encuentran muy bien calibrados para que no haya combustión excesiva de combustible o de aceite, y son periódicamente revisados por expertos para garantizar que nuestra marca de CO2 sea mínima.

Acercas del agua, el agua es algo muy importante para nosotros, el agua que ha sido utilizada para preparar sus alimentos es agua embotellada y purificada, a bordo tenemos nuestro propio sistema de purificación con sistemas de osmosis inversa y también tratamientos de ozono, lo que nos permite brindarles un agua de excelente calidad, inclusive el hielo que hacemos en nuestra máquina de congelación, es hecho con agua de esta misma calidad.

El agua que ustedes encuentran en sus habitaciones, en las duchas y en los baños, es agua también filtrada; la misma proviene del río Napo y pasa a través de varios filtros de cerámica; es un agua muy limpia y clara, pero que no es apta para el consumo humano, para ello ustedes encontrarán en sus habitaciones, unas botellas personales, las cuales pueden beber y cuando se las hayan terminado, por favor no desecharlas; tanto en el bar como en el comedor se han colocado unos contenedores de agua que les permiten a ustedes rellenar sus botellas; de esa manera nos ayudan a reducir el consumo de plástico a bordo de la embarcación.

En los baños hay agua caliente todo el tiempo, si tienen algún problema o inconveniente con los sistemas, tanto de agua como de electricidad, por favor hacérmelo conocer a la brevedad posible para solucionarlo de manera urgente.

Que sucede con las aguas grises y negras una vez que salen de sus baños, pues estas se recolectan en una máquina que decanta los desechos sólidos para después quemarlos; los líquidos son tratados con cloros biodegradables, antes de ser devueltos a la naturaleza.

De esa manera tratamos de causar un impacto mínimo en la naturaleza con nuestra presencia.

Otros servicios adicionales que también tenemos en nuestra embarcación son:

Caja de seguridad; en cada una de sus habitaciones hay una, la misma que cuenta con su propia clave, ustedes pueden cambiar la clave de manera personal. Junto a la caja encontrarán ustedes una cartilla de información de cómo hacerlo, y en caso de tener algún inconveniente, me pueden solicitar ayuda y acudiré encantado.

Servicio de bar; se encuentra siempre a su disposición, en caso de requerir cualquier bebida, ustedes pueden abrir una cuenta a su nombre o número de habitación, y cualquier requerimiento será registrado en esa cuenta, la misma que puede ser cancelada al final de su estadía. Las formas de pago aceptadas a bordo son dinero en efectivo, cheques de viajero o tarjetas de crédito.

Servicio de internet: contamos con una pequeña sala donde pueden acceder a internet satelital, y también tenemos una red wi-fi, por si ustedes tienen sus propios dispositivos y desean conectarse a esta red; por favor solicitar la clave al administrador.

Servicio de lavandería: en cada habitación encontrarán unas fundas plásticas donde pueden colocar la ropa que desean lavar; adjuntando el formulario para que nuestras camareras sepan que ítems están enviando. Las camareras se encargan de recoger estas fundas por la mañana y organizar la lavandería; de acuerdo a la cantidad, trataremos de devolver la orden lo más rápido posible.

Sin embargo no nos hacemos responsables de prendas que sean demasiado delicadas o que presenten manchas difíciles. Si tienen prendas demasiado delicadas, es preferible lavarlas a mano en su propia habitación.

Librería y sala de televisión: Aquí, dentro del bar, tenemos librereros donde ustedes pueden encontrar una selección de libros de naturaleza y de interés general. Por favor, siéntanse con la libertad de leer estos libros. Lo único que les solicitamos es que, por favor, no se los lleven a su habitación, para que otras personas puedan también disfrutarlos, es mejor mantenerlos siempre dentro de las áreas sociales.

También disponemos de una televisión conectada a una computadora y un DVD player. Además, encontrarán una selección de películas, familiares, comedias y documentales interesantes. Durante las noches, nuestros guías propondrán alguno de este material, para su deleite.

Por las noches o en momentos que la embarcación no está en movimiento, podemos conectar nuestra antena de DIRECTV, y tendremos acceso a televisión satelital.

Acerca de las actividades y excursiones, nuestros guías les explicarán mucho más detallado, todas las actividades programadas día por día. Como ya conocen, tenemos un itinerario de viaje y, lógicamente, la idea es que cada día encontremos un sitio interesante; sin embargo, esas visitas y excursiones comenzarán a partir de esta noche, pero de eso les hablarán sus guías en el transcurso de la tarde. Por ejemplo, esta tarde, a partir de las 18h30, tendrán ustedes la primera presentación formal con su guía; quien les presentará, ayudándose de una pantalla, información muy importante acerca de las diferentes áreas que se van a visitar y también les hablarán de las actividades que van a realizar; les instruirá sobre de las cosas que deben llevar con ustedes, así como de la ropa a utilizar.

Por el resto de la tarde los invitamos a que disfruten de la navegación; la idea es alejarnos lo más posible este primer día de navegación, para acercarnos mucho más a los diferentes sitios que vamos a visitar durante estos días con ustedes, por lo que este primer día es un recorrido largo.

Acerca de la navegación, ustedes deben saber que en los ríos del Ecuador solo se puede navegar desde las 6h00 hasta las 18h00 por seguridad; puesto que en muchas ocasiones puede darse que el nivel del río esté muy bajo y para evitar que las proelas pueda tener problemas en las partes bajas, es mejor no navegar por la noche. La navegación durante el día, se la realiza de forma visual, nuestro timonel tiene mucha experiencia y él sabrá conducir la embarcación por el canal principal del río, que es por donde está el caudal más profundo.

Si ustedes desean ver a nuestro timonel conduciendo, por favor, pueden visitarlo en el puente de mando.

Como parte de las normas de seguridad a bordo, nos vemos en la obligación de realizar con ustedes, un simulacro de seguridad, dentro de las primeras 24 horas de su embarque.

Cuando ustedes escuchen por los altoparlantes la señal internacional de emergencias navales, que es de 7 pitos cortos seguidos de 1 pito largo, por favor caminen a sus habitaciones, tomen el chaleco salvavidas que se encuentra en el cuarto y procedan a descender a la primera cubierta donde está ubicada el área de encuentro. Las personas cuyas habitaciones están en el costado derecho de la embarcación, por favor descender por las escaleras de su costado, lo mismo para los huéspedes que estén en la banda izquierda. Una vez que lleguen al punto de encuentro, encontrarán otros miembros de la tripulación quienes les darán más información acerca del tipo de emergencia y lo que se debe hacer para superarla. En caso de que debamos abandonar la nave, las canoas están ubicadas en los costados, para que ustedes las puedan abordar lo antes posible.

Como les decía, esto es un simulacro que debemos realizarlo con ustedes, así que estén pendientes a las señales de emergencia.

Una vez más, les damos la bienvenida, quiero agradecerles mucho por su tiempo y por la atención prestada. Esperamos que disfruten mucho de su estadía con nosotros, cualquier inquietud que tengan, por favor no duden en hacérmela conocer.

Gracias”

4.5 PRESENTACIÓN DE NUEVOS FUTUROS PROYECTOS

En el futuro de la empresa “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™”, habrá nuevos proyectos y nuevas ideas que serán puestas en marcha una vez que el producto principal haya sido posicionado en el mercado; estas ideas y nuevos proyectos lo que intentan es, justamente, un crecimiento de la empresa y también abarcar un mercado más amplio, sin salir de la línea de exclusividad que se ha intentado mantener siempre.

Estos proyectos y nuevas ideas pueden ser, sin estar mencionados en un orden específico:

- Apoyar a jóvenes comuneros para que continúen sus estudios secundarios.

- Colaborar con instituciones educativas para que la embarcación pueda ser utilizada también como un barco escuela o como área de prácticas en diferentes áreas.
- Apoyar con logística a entidades científicas que estén realizando diferentes estudios interesantes dentro de las áreas protegidas que se visitarán, justamente para que ese aporte logístico sirva como herramienta a fin de que dichas entidades puedan realizar su trabajo de la mejor manera.
- Hacer programas que puedan combinarse junto con el crucero a bordo del “BITACORA EXPEDITIONS ECUADOR™”, programas como son los de pesca, camping, y otros programas especiales como son los de luna de miel, aniversarios, entre otros.