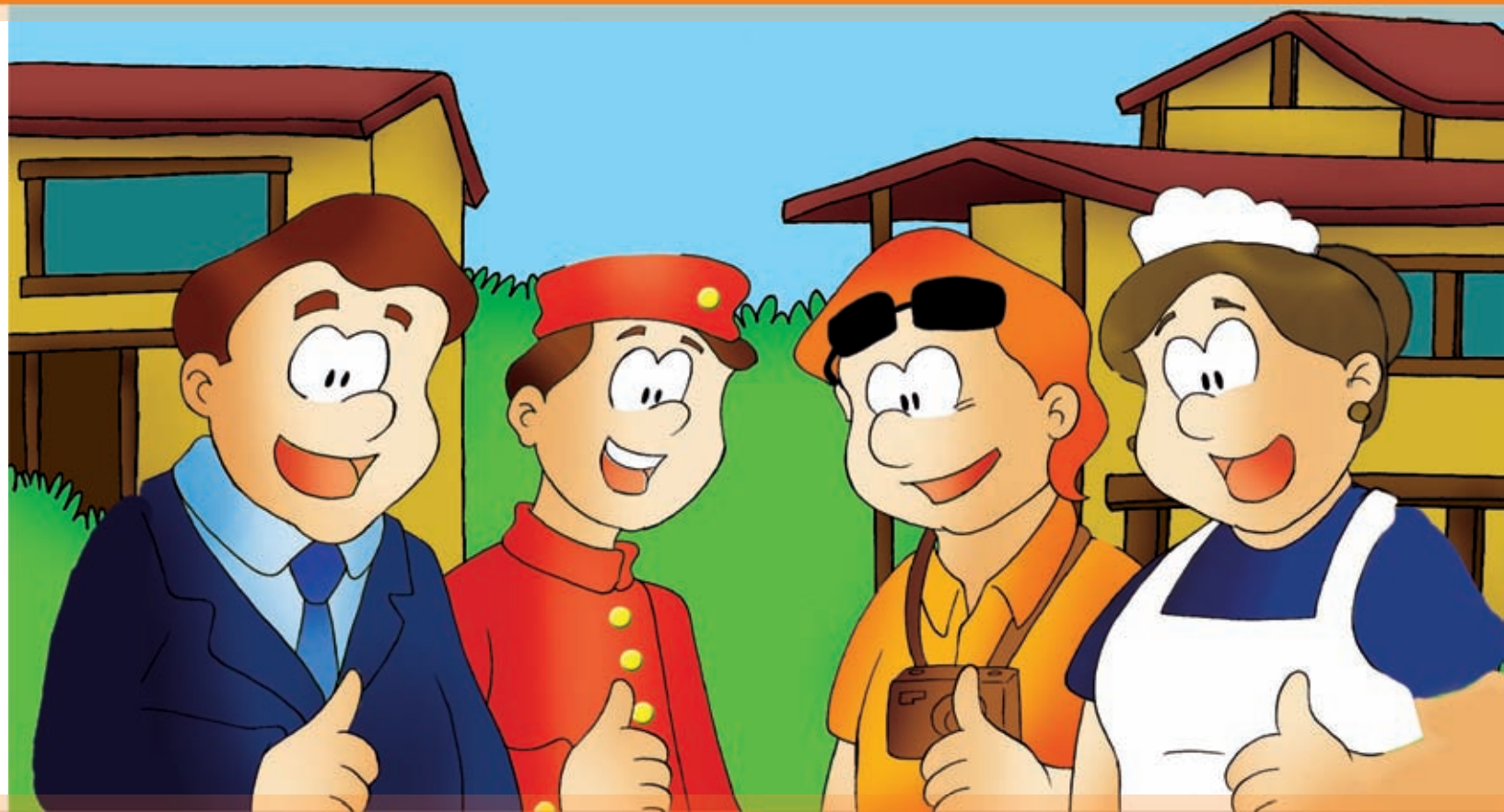


PLAN NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA DEL PERÚ – CULTUR

Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el Establecimiento de Hospedaje



Gestión Ambiental



Lima-Perú



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

Lima - Perú
2010

Supervisión y financiamiento
Dirección Nacional de Turismo

Edición
Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

Diseño y Diagramación
Edwar Salas Baras

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca
Nacional del Perú N°2010-08472
Primera Reimpresión
Tiraje: 1,000 ejemplares
Lima, Octubre 2010

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
Viceministerio de Turismo
Calle 1 Oeste N° 50, Piso 15, Urb. Córpac
San Isidro Lima - Perú
Teléfono: (511) 513 6100
www.mincetur.gob.pe

Imprenta
Omega Representaciones y Servicios S.R.L.
Av. Francisco Pizarro 564 - Rimac
Telf.: 481 0780 E-mail: omegarepreservi@hotmail.com

Esta Publicación fue efectuada en el marco del
Plan Nacional de Calidad Turística del Perú - CALTUR
Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

“Debe promoverse en toda su extensión las actividades turísticas que usen tecnologías ambientalmente apropiadas para ahorrar agua y energía, evitar la contaminación, tratar las aguas usadas, evitar la producción de residuos sólidos y que favorecen el reciclaje”

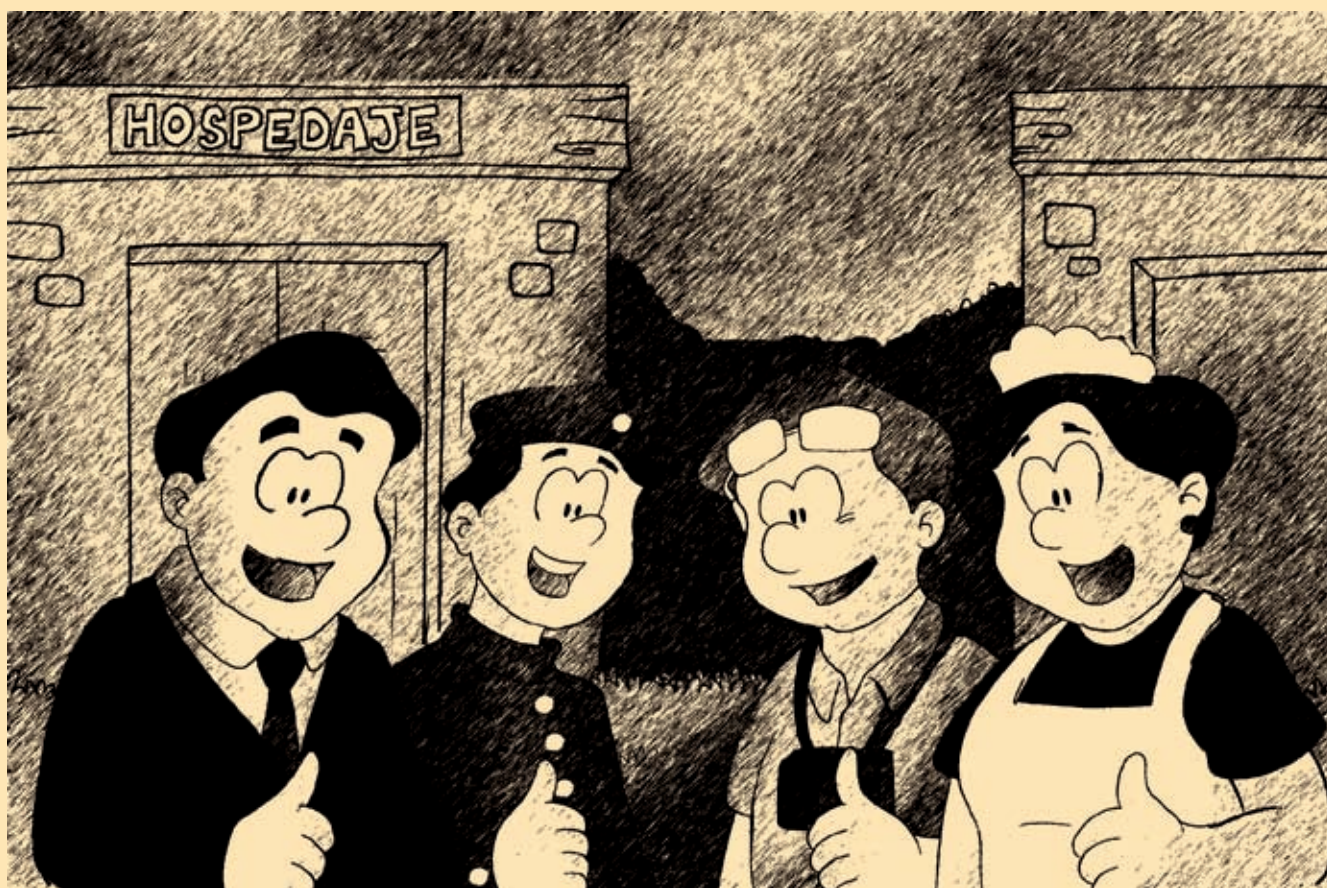
Declaración de Berlín (1997)

C O N T E N I D O

1. PRÓLOGO.
2. ¿CUÁLES LA RELACIÓN ENTRE EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE Y EL AMBIENTE?
3. OBJETIVOS
4. ¿CÓMO IMPLEMENTAR LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE?
 - 4.1 EMPRESA
 - ◇ 4.1.1 GERENCIA
 - ◇ 4.1.2 EMPLEADOS
 - ▷ ÁREA DE ADMINISTRACIÓN, RECEPCIÓN Y RESERVAS
 - ▷ ÁREA DE MANEJO DE HABITACIONES (HOUSEKEEPING)
 - ▷ ÁREA DE SOPORTE: ALIMENTOS Y BEBIDAS (RESTAURANTE), LIMPIEZA, MANTENIMIENTO, LAVANDERÍA Y JARDINERÍA.
 - ▷ ÁREA DE ALMACÉN: COMPRAS Y ABASTECIMIENTO
 - 4.2 PROVEEDORES: PRESTADORES DE SERVICIOS Y OPERADORES DE TURISMO LOCAL
 - 4.3 USUARIOS: TURISTAS
5. GLOSARIO DE TÉRMINOS
6. REFERENCIAS
7. ENLACES DE INTERÉS

PARA EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE



1

PRÓLOGO

P R Ó L O G O



El turismo es destacado como aquella actividad capaz de generar efectos multiplicadores de empleo y producción, tanto en forma directa como indirecta, y de manera descentralizada. Las tendencias mundiales respecto al concepto de turismo y la variedad de atractivos turísticos disponibles en diferentes partes del país sustentan la potencialidad que tiene esta actividad en el Perú.

Las distintas modalidades de establecimiento de hospedaje constituyen parte importante de la oferta turística. La actividad de cada uno de ellos supone una suma de contactos que realizan todos sus miembros con el turista y, por lo tanto, una oportunidad única para transmitir una imagen de calidad que incidirá en la percepción global del destino. La primera impresión del turista ante el tipo de establecimiento del hospedaje marca la decisión de su retorno o su recomendación a otros como destino.

Es así que los establecimientos de hospedaje tienen la oportunidad de contribuir con el cambio sostenido de la sociedad, convirtiéndose en foco generador de estímulo para comportamientos amigables con el ambiente por parte de sus empleados, los vecinos y, en especial, por sus usuarios.

Para los establecimientos de hospedaje, más allá del beneficio económico directo que resulte de la aplicación de estas prácticas, los beneficios más destacados serán generar esquemas amigables de gestión hacia la comunidad y sus proveedores, así como promover una mejor imagen ante sus usuarios.

El presente Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el Establecimiento de Hospedaje

es una publicación elaborada por el Viceministerio de Turismo y dirigido principalmente a las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) con el fin de presentar de manera didáctica, medidas tendientes a mejorar su gestión ambiental; impulsando a que desarrollen sus actividades con creciente responsabilidad y a que promuevan que los turistas sean también protagonistas en el compromiso de respetar el ambiente.

Esta publicación es uno de los productos que el MINCETUR ha elaborado en el marco del Plan Nacional de Calidad Turística – CALTUR, componente transversal del Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR, que tiene como objetivo promover la calidad en la gestión del servicio y ambiental a corto plazo, y como una herramienta para aplicar efectivamente la Política Ambiental del Sector.

Éste es sólo un paso en el camino para salvaguardar nuestro ambiente y avanzar hacia un futuro más optimista. Los resultados, el consenso y la expectativa generada nos hacen ver que estamos en la dirección correcta.

Eduardo Ferreyros Küppers
Ministro de Comercio Exterior y Turismo

2

¿CUÁL ES LA RELACIÓN ENTRE EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE Y EL AMBIENTE?

¿CUÁL ES LA RELACIÓN ENTRE EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE Y EL AMBIENTE?



El Perú ofrece establecimientos de hospedajes de diversas categorías, existiendo también una oferta de establecimientos no categorizados. El presente manual está dirigido especialmente a medianas y pequeñas empresas, las cuales requieren la mejora de la calidad del servicio en coordinación con su gestión ambiental.

Todas las actividades humanas generan impactos sobre el ambiente. El establecimiento de hospedaje no es ajeno a producir impactos ambientales, algunos fáciles de identificar y

evidenciar, y otros imperceptibles y de naturaleza acumulativa. La mayoría de estos impactos causa pérdidas económicas directas a los establecimientos de hospedaje, pero a la vez causa impactos indirectos sobre la estructura social de las poblaciones aledañas.

Los impactos más notorios de los establecimientos, son aquellos que fácilmente reconocemos tales como la falta de manejo de residuos sólidos y tratamiento de aguas servidas, uso inadecuado de la energía y agua, así como la construcción de infraestructura no mimetizada con el ambiente.

A continuación, una lista de algunos de los más saltantes impactos negativos (y sus causas) que son producidos por los establecimientos de hospedaje sobre el ambiente:

SE DESPERDICIA ENERGÍA	
¿Dónde?	¿Cómo?
En las habitaciones o salas de recepción	Al dejar encendidos aparatos electrónicos como televisores, radios, aire acondicionado y no haber nadie presente para disfrutarlos.
En los pasillos, áreas de recreación ó exteriores	Al dejar encendidas las luces innecesariamente.
En recepción y oficinas administrativas	Al dejar encendidos por largo tiempo los monitores de computadoras.



PARA EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

SE DESPERDICIAN MATERIALES E INSUMOS

¿Dónde?	¿Cómo?
En recepción y oficinas administrativas	Al comprar material publicitario en exceso.
	Al no separar los desperdicios de papelería para su reuso o reciclaje.
En las habitaciones	Al dejar los caños abiertos o al jalar innecesariamente la llave del inodoro.
En la cocina	Al comprar alimentos en exceso a lo necesario.
	Al no reciclar desperdicios de alimentos.
En todas las áreas durante la limpieza	Al excederse en el uso de agua y detergentes para la limpieza.
En jardines	Al usarse agua en exceso para mantener plantas exóticas.

SE GENERA CONTAMINACIÓN

Sobre el agua en lavandería y limpieza del hospedaje	Al usarse jabones, detergentes y otros productos que contienen sustancias químicas no asimilables por el ambiente.
Sobre suelos en recepción, habitaciones, restaurante y bar	Al servirse alimentos y bebidas en envases de material desechable, en especial de plástico.
Sobre suelos y paisaje	Al cambiar el tipo de uso de terrenos para la construcción de los establecimientos de hospedaje. Es cada vez más frecuente que se construyan en terrenos agrícolas o silvestres de valor intrínseco o paisajístico.
Sobre la cultura de las poblaciones locales	Al inducirse cambios de comportamiento en la población promoviendo cultivos alternativos, lo que conlleva a la pérdida de costumbres tradicionales.
	Al restringir el acceso a recursos tradicionales de la población y por ende a la pérdida de prácticas tradicionales.

3

OBJETIVOS

O b j e t i v o s



Objetivo N° 1.

Mejorar la gestión ambiental de los miembros del establecimiento de hospedaje, los que deben comprometerse con la política ambiental del sector turismo y trazar las líneas de acción de corto, mediano y largo plazo.

Objetivo N° 2.

Proporcionar al personal del establecimiento de hospedaje los mecanismos para lograr la implementación de buenas prácticas ambientales, que permitan mejorar la prestación del servicio que brindan al turista, mediante instrucciones básicas de fácil aplicación.

Objetivo N° 3.

Conseguir que los proveedores del Establecimiento de Hospedaje se informen acerca del sistema de buenas prácticas ambientales y formen parte de éste.

Objetivo N° 4.

Fortalecer las relaciones con la comunidad, con el fin de conseguir el apoyo de éstas, y si es posible, un beneficio económico y social para ambos.

Objetivo N° 5.

Conseguir que los turistas se informen y formen parte de la aplicación de buenas prácticas ambientales, para incrementar su satisfacción en el destino y motivarlos a que repitan la experiencia.

4 ¿CÓMO IMPLEMENTAR LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE?

¿CÓMO IMPLEMENTAR LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE?



La Guía Introductoria de Buenas Prácticas Ambientales del Sector Turismo presenta las nociones generales para lograr la implementación de buenas prácticas ambientales.

En tanto el mundo cambiante en que nos desarrollamos demanda nuevas capacidades, nuevas competencias, nuevos modos de ser que se asocian a los cambios en las organizaciones y las motivaciones personales, se considera necesario la

mejora continua de los procesos y la capacitación continua del personal, así como afrontar el reto que representa lograr la mayor correspondencia entre la capacitación y el desempeño laboral. El personal que labora en la empresa, sensibilizado y capacitado adecuadamente, es la clave del éxito de la empresa para lograr los propósitos y el compromiso de calidad, gestión ambiental, sostenibilidad turística y el desarrollo sostenible.

En el Cuadro N° 1, se presenta la estructura del establecimiento de hospedaje, representado por el personal de la empresa que es el grupo de trabajo que enfrenta a las múltiples actividades y compromisos del establecimiento.

Cuadro N° 1:
Estructura del Establecimiento de Hospedaje

Establecimiento de Hospedaje (Áreas)	1. Gerencia
	2. Administración-Recepción y Reservas
	3. Manejo de Habitaciones (housekeeping)
	4. Soporte: Limpieza, Mantenimiento, Lavandería y Jardinería.
	5. Almacén: Compras y Abastecimiento

En el Cuadro N° 2, se presentan grupos de interés del establecimiento de hospedaje (stakeholders*), representado por los actores con los cuales la empresa interacciona los bienes y servicios.

Cuadro N° 2:
Grupos de Interés de los establecimientos de hospedaje

1	Proveedores	Productos perecibles
		Productos de aseo
		Productos energéticos
		Maquinaria
		Menaje
		Materiales de Escritorio
2	Turistas (Clientes)	Turista de interés por la naturaleza
		Turista de interés arqueológico (cultural)
		Turista de interés social
		Turista de aventura
3	Comunidad	Gobierno Nacional, Regional y Local
		Organizaciones No Gubernamentales
		Comunidad donde la empresa tiene operaciones con potencial:
		- Artesanal.
		- Servicios.
		- Proyectos productivos, entre otros.

* Stakeholders: Se refiere a quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa, es decir, por todas aquellas personas, grupos, empresas, la comunidad y la sociedad en cuanto tienen interés en la existencia y desarrollo de la empresa. XX Congreso de ADENAG, “El enfoque de los Stakeholders para la alta dirección”, ponente Isaac Bleger.

El Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el establecimiento de hospedaje se desarrolla en base a la estructura del establecimiento (Cuadro N° 1). Según los objetivos planteados en el presente documento incluye recomendaciones específicas para cada grupo en función al impacto de sus actividades administrativas y operativas a los grupos de interés (Cuadro N° 2), de lo simple a lo complejo, de lo general a lo específico y/o de lo singular a lo plural.

4.1 EMPRESA

4.1.1 GERENCIA

La implementación del sistema de buenas prácticas ambientales en la empresa se inicia con el COMPROMISO y VOLUNTAD por parte de la gerencia para la mejora continua utilizando herramientas básicas de gestión ambiental.

Diseña e implementa tu Política Ambiental

Esta acción está ligada íntimamente al compromiso y voluntad de la empresa con el ambiente.

La gerencia o la administración decide la política ambiental por desarrollar, que incluye las estrategias y pautas generales de carácter ambiental por llevar a cabo con el personal en el funcionamiento del hospedaje. Asimismo, se debería entender como parte del proceso de mejora continua.

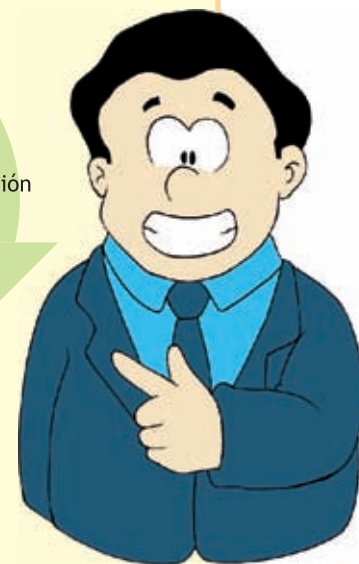
La gerencia redactará un documento de compromisos e intenciones de comportamientos para con el ambiente (para prevenir la contaminación, cumplir la legislación, buscar la mejora continua, definir objetivos-metas-

programas ambientales y difundir la política al público) que se convertirá en su política ambiental, que será compartida por el equipo de trabajo.

Según el diagnóstico situacional del hospedaje y los compromisos estipulados en la política ambiental, diseñe el Plan Operativo y Financiero a corto, mediano y largo plazo, contemplando acciones y presupuestos estimados.

Recuerda

La política ambiental establece objetivos generales y específicos de mejora ambiental que rige el proceso a largo plazo y cuya consecución garantice el avance deseado.



Para obtener más información.

Política Ambiental del Sector Turismo
http://www.mincetur.gob.pe/turismo/OTROS/politica_ambiental

Política de Estado N° 19 sobre Gestión Ambiental y Desarrollo Sostenible.

<http://www.acuerdonacional.pe/publicaciones/informes2006/docs/ConsejoNacionaldelAmbiente-Politica19.pdf>

Aplica los principios del Sistema de Gestión Ambiental.

El Sistema de Gestión Ambiental es la parte de la administración de las entidades públicas y privadas, que incluye la estructura organizacional, la planificación de las actividades, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos para desarrollar, implementar, ejecutar, revisar y mantener la política ambiental y preservación de los recursos naturales.

La gerencia realizará acciones dirigidas a implementar un Sistema de Gestión Ambiental, de conformidad con las normas nacionales e internacionales, teniendo en cuenta tres conceptos primordiales: ecoeficiencia, reciclaje y mejora continua.

Asimismo, la gerencia valorará y decidirá si lo que quiere es una gestión ambiental con indudables mejoras, pero no auditable y no certificable; o si por el contrario, se dirige hacia un sistema de gestión ambiental auditable por terceros y certificable (Normas ISO 9000, ISO 14001 e ISO 19000).

Compromiso Ambiental



CADENA SOL MELIÁ: desde 1995 está implantando un sistema de gestión ambiental. En cada hotel el director gerente es el responsable de la aplicación del manual. Cada establecimiento fija objetivos en los ámbitos de formación, información, motivación del personal, ahorro de agua y de energía, reducción de basuras y ruidos, recogida selectiva, uso de productos ecológicos y cuidado del entorno empresarial.

Recuerda

La Gestión Ambiental hace referencia a todas las actuaciones que contribuyen a mejorar la protección ambiental y a reducir los impactos de la empresa sobre el ambiente al controlar los procesos y actividades que los generan.

Partiendo de diagnósticos iniciales de consumos, formas de uso, características de materiales y equipos, se decidirán los objetivos concretos (reales y mensurables) que orienten las actuaciones a llevar cabo. Tras ello, la evaluación deberá ser continua a fin de reajustar los objetivos y actuaciones anteriores del establecimiento.

Elabora un Plan de Gestión Ambiental

- ▶ Elabora un programa de actividades específicas por realizar por la gerencia y el personal de la empresa como punto de partida a su iniciativa ambiental. El plan debe incluir la programación de actividades de seguimiento, vigilancia y control del mismo plan.
- ▶ Incorpora nociones de Gestión ambiental en todas sus comunicaciones.

Coloca en todo medio de comunicación, impreso o electrónico del hospedaje, una referencia de texto o gráfico relativo al ambiente. Informa a tus visitantes que los responsables de la gestión del hospedaje conservan y respetan el ambiente.

- ▶ Revisa y respeta las normas ambientales locales, regionales y nacionales.

El cumplimiento de las normas ambientales es un requisito para toda empresa. En especial deben tenerse en cuenta las regulaciones especiales para áreas naturales protegidas por el Estado, en cuyo caso debe solicitarse los permisos correspondientes al Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP), Gobierno Regional y/o local.



Recuerda

Una empresa prestadora de servicio turístico responsable debe ser parte integral de su entorno socioeconómico e impulsora de su desarrollo mediante el apoyo y divulgación de información veraz respecto a los valores y proyectos de la comunidad. De igual manera, la divulgación de sus esfuerzos de sostenibilidad refuerza su compromiso empresarial.

Las buenas relaciones sociales con la comunidad local son vitales para el mejor desempeño y operación del establecimiento de hospedaje. No se deben comprometer los recursos básicos de la comunidad como el agua potable, con el fin de garantizar una relación armoniosa con el entorno social.

Toda empresa sostenible debe necesariamente considerar y ser parte integral de su entorno social, respetando y apoyando los procesos de desarrollo de las comunidades vecinas. Es importante el apoyo que se pueda dar a las organizaciones comunales que velan por el bienestar de las mismas.

Elabora un Plan de Responsabilidad Social

- ▣ Informa a los turistas sobre los propósitos de la empresa y el compromiso que se tiene hacia la calidad ambiental.
- ▣ Asiste a las reuniones de la comunidad, lo que te permitirá no sólo conocer sus preocupaciones y temores, sino también obtener una imagen social de tu empresa ante ellos, lo que facilitará tus relaciones públicas.
- ▣ Establece acuerdos o convenios como instrumentos de consolidación de sus relaciones públicas con la comunidad, lo que te facilitará el desarrollo de proyectos o la solución de problemas.
- ▣ Define acciones conjuntas de extensión con la comunidad, gobierno local y regional para la mejora del entorno natural y cultural.
- ▣ El aporte que una empresa puede hacer a la economía local (mediante la contratación de personal de la zona, consumo de productos y otros) es una de las formas en la que la empresa puede impactar positivamente sobre el desarrollo socioeconómico. Esto tiene además un impacto indirecto sobre el desarrollo, pues permite que haya más dinero circulando en la zona, ya que los pobladores gastan parte de su salario en compras locales.

PARA EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

- ▣ Considera reunirte con la comunidad con el fin de exponer los objetivos de tu establecimiento con el ambiente. Promueve en ellos similar comportamiento.
- ▣ Infórmate de los potenciales económicos de la población (agricultura, ganadería, textilera, alfarería, artesanía, ebanistería, entre otros), con el fin de coordinar en la medida de lo posible un programa de capacitación y mejora de tus procesos, así como la selección y formación del personal para que trabaje en el establecimiento y/o sean proveedores de productos naturales (papel reciclado, jabón líquido, artesanía, entre otros).
- ▣ Si la comunidad es agrícola, promueve la agricultura orgánica, libre de pesticidas, herbicidas y con abono de origen orgánico para que puedan abastecer al establecimiento, lo cual se podrá lograr mediante programas de extensión y capacitación en contrapartida con la asociación de madres, clubes, grupos, entre otros instituciones públicas.
- ▣ Evalúa la posibilidad de establecer negocios como la venta de souvenirs o de contratar servicios de miembros de la comunidad. La experiencia ha demostrado que participando pro-activamente, la comunidad puede contribuir a enriquecer los programas de viajes con su conocimiento y experiencia sobre la historia, cultura y realidad local. Esto puede contribuir también a reducir costos de muchos servicios de apoyo, como con el mantenimiento de senderos, remodelación de construcciones o la compra de frutas frescas u otros productos.
- ▣ Contribuye a la conservación de las costumbres, alimentos, vestidos, ideales y aspiraciones de los moradores locales, mediante la difusión y promoción a los turistas (puedes contratar a danzantes locales).



- ▣ Apoya la recuperación del idioma nativo, artesanías y costumbres propias, y contribuye con su comercialización ante los turistas.
 - ▣ Infórmate e informa a los turistas sobre los artículos de producción local alternativos a los importados (agua embotellada, repelentes naturales, etc.). Asimismo, informa sobre los productos que no deben realizar (como souvenir) por encontrarse en situación de amenaza o peligro de extinción.
 - ▣ Participa de las iniciativas y eventos la conservación y manejo sostenible del ambiente tanto de la comunidad como de los organismos no gubernamentales - ONG´s.
- Considera también apoyar a la comunidad en otras iniciativas, programas de apoyo social; recibirán con alegría donaciones de equipos o materiales que la empresa considera en desuso.
- ▣ **Elabora el Plan de Capacitación y Seguridad para el Personal.**
 - ▣ Define tu política respecto a la protección de la salud y la seguridad de los empleados.
 - ▣ Entérate sobre las necesidades de capacitación de tu personal en materia ambiental.
 - ▣ Establece un programa anual de capacitación para el personal y contacta a ONG´s, e instituciones públicas competentes (Ministerio de Salud, Cenfotur, Dirección Nacional de Turismo, Defensa Civil, etc.).
- ▣ Sensibiliza al personal sobre lo beneficioso que es para todos el realizar buenas prácticas ambientales. Capacita a tu personal para que pueda cumplir varias funciones (personal multi o polifuncional). Con ello se reduce la monotonía y los costos de operación, lo mismo que la rotación excesiva.
 - ▣ Para lograr lo anterior (o bien si prefieres mantener un esquema tradicional de especialización por puestos) implementa un proceso de capacitación integral que comprenda: procesos de inducción, códigos de ética y comportamiento; capacitación operativa; calidad del servicio; políticas de sostenibilidad (conservación de los recursos naturales); seguridad turística; primeros auxilios; cómo brindar información al turista; legislación laboral y turística; y los conocimientos básicos de la comunidad y el entorno. Es importante que este paquete básico de capacitación lo reciba todo el personal operativo que tenga contacto con el cliente.
 - ▣ Algunos hospedajes localizados en sitios muy remotos optan por capacitar a núcleos familiares de la zona y establecer relaciones contractuales con ellos, así se aseguran reducir al máximo el ausentismo por problemas familiares y, de paso, benefician a la familia pues independientemente de quién vaya a cumplir la función, el núcleo siempre mantendrá su nivel de ingreso.
 - ▣ En la medida de tus posibilidades premia a tus mejores empleados con becas para mejorar su capacitación.
 - ▣ Permite que el personal capacitado sea un agente de difusión para que a su vez capacite a los demás.

Evalúa a tu personal a fin de medir el cumplimiento de tus metas en el programa de capacitación, asimismo, los cambios de actitud que se dan como resultado de esta evaluación.

- ▣ Diseña una boleta de medición de la respuesta de los clientes e incluye en ella temas claves que reflejen los resultados del programa de capacitación. Diseña formularios simples (idealmente para marcar) para comentarios, quejas o sugerencias del servicio turístico.



Para obtener más información.

Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Gestión Ambiental.

Art.6: literal n, Art.52 y Art.76

<http://sinia.minam.gob.pe/index.php?idElementoInformacion=40>

Ley General del Ambiente. Título II - Capítulo 4.

<http://sinia.minam.gob.pe/index.php?idElementoInformacion=20>

Compendio de Legislación de Áreas Naturales Protegidas

http://www.spda.org.pe/portal/_data/spda/publicacion/20090923174832_.pdf

Mapas de Áreas Naturales Protegidas

<http://www.sernanp.gob.pe/sernanp/bmapas.jsp?NroPag=1&ID=429>

Gestión sostenible en el sector hotelero. Tomado de:

http://www.geoscopio.org/medioambiente/temas/sector_hotelero/index.php (20/08/03).

MSc. Linares Borrrell, María de los Ángeles. Enfoque de Mejora Continua para la Capacitación de Directivos.

<http://www.gestiopolis.com/canales2/rrhh/1/mejcontcd.htm>

Lineamientos para el Desarrollo de Turismo Rural Comunitario en el Perú. MINCETUR

http://www.mincetur.gob.pe/turismo/legal/lineamientos_turismo_rural.pdf

Estudio "Empresas turísticas y su responsabilidad global". 2006. Unión Europea.

http://www.turismoresponsable.net/pdf/RSC_en_el_turismo.pdf

http://ec.europa.eu/enterprise/entrepreneurship/support_measures/responsible_entrepreneurship/doc/resp_entrep_es.pdf

Turismo Responsable. Responsabilidad Social de las Empresas Turísticas.

<http://www.turismoresponsable.net/Responsabilidad-social.htm>

La Responsabilidad Social Corporativa de la Empresa Turística y la Producción Justa de Servicios Turísticos.

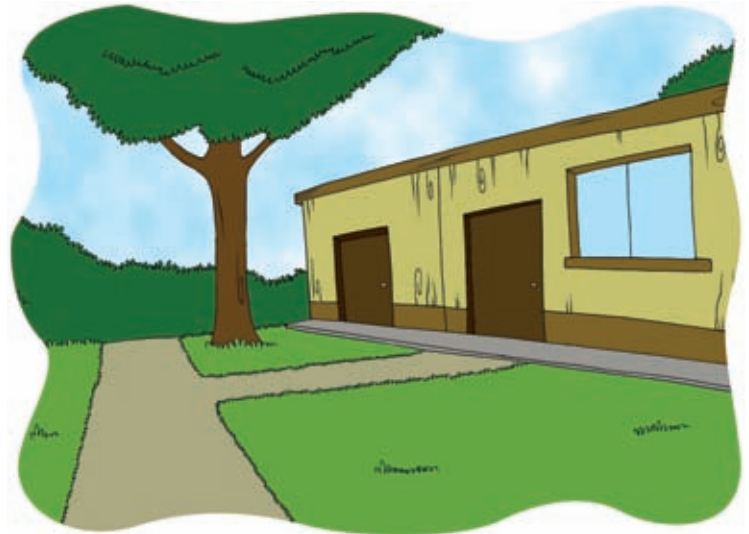
<http://fxavier.agullo.googlepages.com/LARESPONSABILIDADSOCIALCORPORATIVADE.pdf>

Para el proceso de planificación e implementación, la Gerencia puede contemplar los siguientes aspectos:

a. Arquitectura Sostenible

- ▣ Incorpora conceptos de arquitectura ecológica.

En la última década las culturas de mayor influencia en el mundo han desarrollado los más altos niveles de conciencia ecológica. Muchas instalaciones pueden beneficiarse de incorporar elementos arquitectónicos que contribuyen a aprovechar la luz natural, la difusión de calor o el aislamiento térmico (proyectos con tecnologías limpias). Considera los beneficios económicos de estas incorporaciones analizando sus actuales características y los costos beneficios de hacerlo. En zonas frías, los pisos de madera contribuyen a mantener temperaturas estables en interiores. Aprovecha al máximo la iluminación natural.



Casas con acabados de lujo, con muros de paja y encofrado de barro.
Santa Fe - Nuevo México.

Recuerda

¿Qué es la Arquitectura Sostenible o Ecológica?

Es la arquitectura que utiliza y reutiliza los recursos naturales, aguas pluviales, entre otros; estableciendo una interrelación armoniosa con la naturaleza y el hombre.

Asimismo, la arquitectura bioclimática es la que se diseña para aprovechar el clima y las condiciones del entorno para crear una situación de confort térmico en el interior.

PARA EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE



Ec lodge, Resort y granja familiar en Otavalo, Ecuador



Ec lodge Thai Hale, China. Elaborado con bambú certificado.

- ▣ Instala mecanismos de aislamiento del ruido en tus instalaciones. Para aislar ruidos puedes utilizar planchas de "tecnopor" en techos y paredes. No te conformes con usar sólo madera.
- ▣ Considera la opción de construir nuevos proyectos utilizando arquitectura sostenible.

En caso que consideres construir un nuevo establecimiento de hospedaje, inicia un proyecto con arquitectura ecológica, más aun si es en una

zona rural o área protegida, acorde al área natural o cultural, con el fin de minimizar los impactos causados por la construcción.

La construcción de un alojamiento turístico bioclimático no tiene por qué costar más que uno convencional, sólo requiere un diseño más detallado. A veces la poca disponibilidad de algunos materiales sí puede encarecer la obra, especialmente si debe obtenerse de ciudades lejanas.

Recuerda

Las nuevas infraestructuras deben considerar los siguientes factores:

Factores naturales

El diseño arquitectónico de las edificaciones y facilidades debe considerar las condiciones naturales del entorno y determinar cuáles de ellas se deben administrar ya sea para optimizar su aprovechamiento o para minimizar sus efectos sobre las instalaciones o sobre los visitantes. Los factores a considerar son: temperatura, insolación, vientos, humedad, lluvia, otros fenómenos atmosféricos (nubosidad, tormentas, etc.), vegetación, topografía, hidrografía, geología y suelos, sismicidad, pestes y fauna.

Factores humanos

De igual manera, el diseño arquitectónico deberá incorporar, rescatar y poner en valor los recursos histórico-culturales no sólo del área, si no de toda la región en general. Este trabajo deberá partir de un profundo conocimiento de estos recursos y de un análisis conjunto del equipo planificador sobre cuáles de ellos pueden y deben ser aprovechados en el diseño.

- ▣ Infórmate antes de construir nuevos proyectos, la pertinencia de formular un Estudio de Impacto Ambiental o Declaración de Impacto Ambiental.

Antes de la construcción del proyecto de infraestructura turística, es importante informarte con el MINCETUR sobre el tipo de herramienta de gestión ambiental que debes presentar, el cual puede ser Categoría I: Declaración de Impacto Ambiental, Categoría II: Estudio de Impacto Ambiental Semi-detallado y Categoría III: Estudio de Impacto Ambiental Detallado.

Si tu proyecto se encuentra dentro de Áreas Naturales Protegidas-ANP o en un bien inmueble integrante del Patrimonio Cultural de la Nación, infórmate sobre la situación legal e instrumentos de planificación y gestión que puedes realizar.

Si tu establecimiento o futuro proyecto se encuentra en una ANP o en su zona de

amortiguamiento (zona que la rodea), infórmate en las oficinas del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado de tu localidad, sobre la normatividad del área y documentos de gestión como: Plan Maestro, Plan de Uso Turístico y Recreativo, así como si posee guardaparques o infraestructura adecuada (centro de interpretación).

- ▣ Entérate sobre la importancia del sitio arqueológico y/o del ANP.
- ▣ Evita exhibir fauna silvestre en tu establecimiento.

La fauna silvestre no debe ser capturada y expuesta en estos establecimientos. La conservación ex situ, utilizada como mecanismo que promueve la conservación de la diversidad biológica, se da para la fauna silvestre en establecimientos debidamente acondicionados (como zoológicos y centros de rescate).

Infórmate antes de construir tu proyecto



- ▣ Promueve el uso de senderos autorizados en sitios arqueológicos y/o ANP.
 - ▣ Infórmate e informa a tus turistas sobre las especies en veda que no pueden consumir en determinadas épocas de año. No promuevas el consumo de especies por debajo de la talla mínima legal.
 - ▣ Evita la generación de ruidos que ahuyenten la fauna del lugar. Promueve y contribuye (de ser el caso) en la instalación de miradores de fauna silvestre, en coordinación con la autoridad competente.
 - ▣ Contribuye con la gestión del ANP e infórmate sobre las acciones que viene realizando el Comité de Gestión del área, así puedes contribuir en pro de la conservación del ANP. Si no existiera, promueve su instalación para coordinar con otras instituciones sobre el tema. En tu página web, haz de conocimiento las acciones que vienes realizando para la conservación del área y que forma parte del comité de gestión.
 - ▣ Facilita y promueve alianzas (de ser el caso con el ANP) para: apoyar con la elaboración de material de difusión (como mapas, guías, pequeñas publicaciones, etc.), la construcción de infraestructura de apoyo (centros de interpretación, visitantes y/o museos de sitio), contribuir con un programa de conservación específico, entre otras actividades.
- ▣ Rescata y difunde tus valores y que los visitantes noten tu compromiso con la conservación de tales espacios.
 - ▣ Infórmate sobre las actividades y las zonas que puede visitar dentro del ANP o del Patrimonio Cultural de la Nación. Informa a tus turistas sobre la conservación y respeto a éstas, y provéelas de toda la información disponible.

*¿Sabías que está prohibido el ingreso de animales domésticos a las ANP?
Evita paseos a caballo -entre otros- en el ANP.*

- ▣ Denuncia cualquier actividad ilegal (sea realizada por terceros, sus turistas, guías o su personal), como por ejemplo: atentados contra los restos arqueológicos; depredación de especies en vías de extinción; comercio de flora y fauna legalmente protegida.
- ▣ Infórmate respecto a las Áreas de Conservación Privada y/o Áreas de Conservación Regional. Quizá te interese establecer una y ser reconocido por ello.



- ▣ Podrías apoyar con la elaboración del Plan de Educación Ambiental del ANP o zona de atractivo turístico cercano a tu establecimiento, dirigido tanto a las comunidades aledañas como al personal.
- ▣ Si deseas contribuir financieramente con la gestión de las ANP o zona de atractivo turístico, infórmate sobre los mecanismos existentes. Haz que tus clientes se enteren de estas iniciativas (existen figuras como juntas de administradoras de fondos que permiten el concurso de la empresa privada).

Recuerda

La Zonificación de un Área Natural Protegida se considera en su Plan Maestro (tal es el caso de la zona de uso turístico y recreativo, zona silvestre, zona de aprovechamiento directo y zona histórico cultural).

Las zonas de uso turístico deben contar con un Plan de Uso Turístico y Recreativo. Estos se elaboran en forma participativa, involucrando en el proceso a todos los agentes (públicos y privados) interesados en el tema.

La zona histórico cultural comprende el patrimonio arqueológico, que incluye a los bienes muebles e inmuebles de cualquier época, tanto si se encuentran en la superficie como en el subsuelo o bajo las aguas; así como los elementos geológicos y paleontológicos relacionados con la historia del hombre, orígenes, antecedentes y el desarrollo sobre el medio.

Para obtener más información.

Agenda de la construcción sostenible
<http://www.csostenible.net/castellano/>

Datos sobre materiales, productos, entre otros para una construcción sostenible:
<http://www.csostenible.net/castellano>

Tesis profesional de arquitectura de Mauricio Jasso Medinilla.
 Universidad de las Américas Puebla.
http://catarina.udlap.mx/u_d_l_a/tales/documentos/lar/jasso_m_m

Manual de Construcción de vivienda antisísmica de adobe
<http://www.pucp.edu.pe/grupo/Vivienda%20Antisismica%20de%20Adobe%20Hadzich.pdf>

Convención sobre la protección del patrimonio mundial, cultural y natural
<http://whc.unesco.org/archive/convention-es.pdf>

b. Gestión de Residuos

- Conoce las cantidades y tipos de los residuos que generas.

Evalúa la situación actual de la cantidad de residuo generado y el destino que le damos a cada tipo de residuos (vertedero o recojo selectivo), nos permitirá determinar aspectos como por ejemplo el consumo de embalajes es excesivo, cómo podemos reducirlo, si los recogemos selectivamente, etc.

Un método sencillo para realizar este diagnóstico es la realización de una auditoria de residuos durante una semana, en la que habilitaremos un espacio como centro de separación y pesaje de los residuos. Una adecuada disposición de los residuos puede reducir su volumen desde un 40% a un 60%.

Cantidad de Residuos por tipo

	Peso (Kg)						
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Papel							
Vidrio							
Plásticos							
Latas							
Materia Orgánica							
Otros							

Sobre la base de los resultados de la auditoría, se deben identificar las diferentes opciones de minimización de las cantidades (en peso y volumen) de todas las fracciones de los residuos, y de las medidas que se establecerán para poner en marcha las opciones escogidas. La minimización de residuos debe ser considerada prioritaria en un programa de manejo de residuos del alojamiento. Sin embargo, debemos tener en cuenta que esta técnica no es aplicable a todos los residuos.

▣ Incorpora un Sistema de Gestión de Residuos

Se debe tener en cuenta que con un buen sistema de manejo de residuos, hasta un 80% de los mismos pueden ser de utilidad ya sea para reciclaje o reutilización. La implementación de un sistema de gestión de residuos sólidos en establecimientos de hospedaje es una alternativa con el fin de apoyar a la mejora continua de la calidad ambiental y conservar nuestros recursos naturales y culturales. En tal sentido, en los establecimientos de hospedaje se puede y debe promover en forma sistemática el manejo, reutilización y reciclaje de residuos.

Canadian Pacific Hotels and Resorts ha elaborado una "Guía de alianza ecológica" para los empleados, que comprende metas generales de la empresa sobre la gestión de los residuos, el uso de la energía, el abastecimiento de productos y la conservación de los recursos hídricos ahorrando cerca de 1 500 dólares al año.

- ▣ Formula un plan de acción a corto, mediano y largo plazo para la implementación de un Sistema de Gestión de Residuos, que inicia con actividades como la clasificación y selección de sus residuos orgánicos e inorgánicos valiosos, con el fin de adaptar, reusar y recuperar como materia prima según las diversas tecnologías vigentes. Verifica la disposición final adecuada de los desechos generados por la operación, incluyendo desechos de construcción, en coordinación con el relleno sanitario municipal, regional y/o local, según su origen. Si no existe un sistema municipal, promueve con otras empresas y la comunidad la instalación de una planta de tratamiento de aguas residuales en coordinación con Dirección Regional de Salud (DIRESA) y los sectores responsables.

Desde 1998 el Novotel North Beach en Australia ha reciclado, como media semanal, 5 000 Kg. de cristales, 500 Kg. de cartones, 700 Kg. de papel, 100 Kg. de plástico y 1 500 Kg. de material orgánico que es enviado a los granjeros.



- ▣ Adopta la práctica de fabricación de compost siempre que sea posible, este puede ser utilizado para las zonas destinadas a jardín. Si existe una red de desagüe y alcantarillado municipal, verifica que desemboca en una planta de tratamiento de aguas y que no se vierta directamente. El agua procesada puede ser dispuesta para riego y abono de las áreas verdes.

En el tratamiento de aguas residuales, promueve el empleo de bacterias y plantas en lugar de sustancias químicas. Preferentemente reutiliza las aguas residuales procedentes de lavaderos para llenar las cisternas de los inodoros y regar los jardines. No viertas las aguas residuales directamente al río.

Capacita al personal para que aprenda a utilizar y eliminar los productos químicos y materiales peligrosos (medicamentos, pilas, baterías, fluorescentes, cartuchos de tinta, etc.), en lugares adecuados.

Elimina de forma responsable las sustancias peligrosas*, infórmate al respecto. Ten en cuenta que hay una legislación nacional e internacional al respecto. La posibilidad de considerar a este sistema de manejo de residuos sólidos como rentable, planteando un sistema de comercialización de los productos transformados y aquellos que demanda el mercado interno y externo.

Recuerda

¿Qué son los residuos sólidos?

Son aquellas sustancias, productos o subproductos en estado sólido o semisólido de los que su generador dispone; es decir es todo desecho, resto y desperdicio. Asimismo, se considera residuos a aquellos que se generan a consecuencia de eventos naturales; es decir que incluye los lodos (materiales acarreados por las aguas).

El Perú produce aproximadamente 20,500 toneladas de residuos por día, y 2,500 toneladas por día podrían ser recicladas. Si consideramos una tasa de generación per cápita de 0.8 kg de residuos por habitante/día, en los 500 distritos del Perú se estima una producción anual de 7´200,000 toneladas.

- ▣ Infórmate sobre las normas con relación a los residuos sólidos y líquidos locales, regionales y nacionales.

La Ley General de Residuos Sólidos, Ley N° 27314 regula el tratamiento de los residuos sólidos, estableciendo derechos, obligaciones, atribuciones y responsabilidades de la sociedad civil en su conjunto, para asegurar una gestión y manejo de los residuos sólidos, sanitaria y ambientalmente adecuada.

* Reglamento de la Ley N° 27314, Ley General de Residuos Sólidos. Anexo 4 y 5.

Recuerda

En el Perú, la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) esta encargada de regular aspectos técnico-sanitarios del manejo de los residuos sólidos, vigilar el manejo de los residuos sólidos y controlar los riesgos sanitarios a nivel nacional. Las municipalidades se encargan de la limpieza, recolección y transporte; asimismo, los autoridades de cada sector se encargan de regular el manejo de los residuos sólidos de sus respectivos sectores.



Ministerio de Salud del Perú

DIGESA

Dirección General de
Salud Ambiental

▣ Contacta empresas de reciclado

Existen empresas privadas y ONGs interesadas en material para reciclar (en especial papel, metal, botellas plásticas y residuos orgánicos). Contáctate y facilita el recojo de estos materiales. Asimismo, si esta a tu alcance puede generar grupos de jóvenes de la comunidad que utilicen el papel del establecimiento para hacer papel reciclado para el establecimiento, como tarjetas de presentación que se pueden vender en la recepción (o centro de interpretación), reconociendo la labor de este grupo ante los turistas.

▣ Contacta al proveedor de insumos que produce residuos peligrosos.

Los insumos como los cartuchos de tinta de impresora y baterías, son difíciles de descartar; por ello debes contactar al proveedor para conocer alternativas de reciclaje. Mientras tanto mantenlas almacenadas adecuadamente.



Para obtener más información.

Normatividad del Sistema de Residuos Sólidos

http://www.digesa.sld.pe/pw_desb/normas_fiscalizacion.asp

Lista de Empresas prestadoras de servicios de residuos sólidos (EPS-RS)

http://www.digesa.sld.pe/pw_desb/registro.asp

Cartilla educativa: agua y residuos sólidos. SPDA.

<http://www.spda.org.pe/portal/ver-publicacion.php?id=97>

Licencias Ambientales de Sistemas Rentables de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos. Ciudad Saludable.

<http://www.ciudadasaludable.org/es/PlanDeNegociosMicroempresas.pdf>

Plan Nacional de Acción Ambiental

<http://sinia.minam.gob.pe/index.php?idElementoInformacion=187>

c. Gestión Sostenible del Agua

- Identifica las acciones puntuales para mejora de la gestión sostenible del agua.

Este primer paso es fundamental para tomar conciencia del consumo de agua y establecer y determinar las necesidades de cambios en los hábitos y en la instalación sanitaria y doméstica.

El gua en el sector turístico es muy variable en función de los servicios que ofrece cada establecimiento y grado de sensibilización de los usuarios. Resulta imprescindible reducir el consumo de agua implementando la correcta calidad de servicio con un uso responsable, que permita mantener los consumos de sostenibilidad ambiental.

La gerencia define la fuente de abastecimiento del agua que será destinada para uso de empresa. Por esta razón, identifica los procesos en los sectores y plantea acciones correctivas de la gestión del agua, con el fin de minimizar los impactos negativos y minimizar costos.

Uso	Consumo medio (litros por persona y día)	Consumo eficiente (litros por persona y día)	Reducción consumo (%)
Ducha (5min)	100	60	40
Lavado manos (4 veces x 1 min.)	48	28	40
Inodoro (5 usos/día)	30/45*	18/27	40/60

Fuente: Fundación Ecología y Desarrollo.

* En función del volumen de la cisterna instalada (6 a 9 litros)

Existen algunas valoraciones sobre el grado de eficiencia en función del tipo de establecimiento, que pueden orientarnos sobre nuestras acciones, pero en realidad existen infinidad de variables que condicionarán el resultado final (ubicación del establecimiento, tipo de turismo, instalación de cañerías, presión en la red, etc.). Como referencia, se incluye una tabla orientadora en la que aparece la mayoría de las tipologías de consumo. Evita prácticas paisajísticas que desperdicien el agua en zonas con carencia de agua como la construcción de piscinas, piletas o lagos artificiales; y si el agua es abundante, ve la pertinencia de esta construcción de forma sostenible con el ambiente y su economía para mantenerla en correcto estado.

Tipo de establecimiento	Caudales medios en litros /unidad x día*
Campamentos	
Primario	100
Para niños, con aseos centrales y baños	150 - 200
De día, sin comida	60
De lujo, con baño privado	250 - 350
Camping	100
Apartamento	200
Hotel	300
Restaurantes (incluidos aseos)	
Promedio	30
Cocinas, sólo vertidos	10
Bares y cócteles al aire libre	8
Promedio tipo, por asiento	130
Taberna, por asiento	75
Cafetería, por mesa	500
Comedores, por mesa	500

Fuente: adaptado del *Manual de depuración de Uralita*

*La unidad es el usuario salvo indicación específica

- ▣ Desarrolla planes de monitoreo y mantenimiento periódico (preventivo y correctivo).

Después de conocer el consumo actual del establecimiento, es necesario controlar su evolución, permitiendo determinar las eventuales fugas o disfunciones de sus aparatos sanitarios y domésticos. Lee el medidor cuando no haya consumo, por ejemplo cuando se cierre al público: anote la cifra del medidor, y al día siguiente vuelve a leerlo. Si la cifra no ha variado, no existen fugas, pero si ha cambiado es preciso registrarlo e informarlo al equipo de mantenimiento. Actualmente existen contadores denominados inteligentes que permiten realizar una medición automática de los valores de consumo e integrar todos los valores históricos, incrementando todavía más la eficacia del control del consumo de agua.

- ▣ Desarrolla planes de calidad de la fuente de agua.

Realiza trimestralmente un análisis de la calidad del agua, a fin de conocer si es necesario utilizar filtros u otra tecnología, especialmente si se encuentra en zonas alejadas. Informa al cliente que el agua de consumo se encuentra entre los estándares de calidad.

- ▣ Desarrolla un plan de comunicación

Este plan esta dirigido al personal y al cliente sobre el correcto uso del agua (detección de fugas y formas de proceder, medidas).

Informa al turista mediante carteles amigables, consejos para el ahorro de agua y las recomendaciones de uso y grifos.

Recuerda

El Agua es un recurso natural único y escaso, esencial para la vida de la tierra. Sólo un pequeño porcentaje del agua existente en la tierra está disponible para las actividades del hombre (doméstico, industrial, agrícola y ganadería). Mientras más crecen las poblaciones humanas, mayores son los requerimientos y demandas de agua.

El agua puede ser extraída del subsuelo o de forma superficial (ríos, arroyos, reservorios y lagos), con la autorización de la autoridad pertinente. El agua subterránea viene de un proceso de filtración y purificación, considerada fuente de agua para uso humano, sin embargo es importante el análisis fisicoquímico para su consumo.



- ▣ Invierte en instalaciones y productos que permitan el control eficiente de agua.

Buena parte de las pérdidas económicas de un establecimiento son las fugas de agua en tuberías, caños mal cerrados o exceso en consumo de agua por tanques de los inodoros.

- ▶ Instala duchas, ya que consumen tres veces menos que la tina.
- ▶ Instala dispositivos para reducir el consumo de agua (sensores de movimiento para los caños, bombas para incrementar la presión de agua en las duchas, secadoras de aire caliente, inodoros de bajo consumo de agua).
- ▶ Infórmate sobre nuevas tecnologías que permitan reutilizar el agua (sistemas de riego por goteo para los jardines y áreas verdes).
- ▶ Infórmate sobre productos ecológicos para la limpieza y aseo que permitan minimizar los impactos negativos. Por ejemplo: utiliza jabones que se disuelvan fácilmente en el agua (los jabones líquidos de aceites vegetales), toallas de papel reciclado, entre otras.

Cañerías ecológicas.

A la izquierda un ejemplo de caño de cierre automático temporizado, a la derecha un caño con sensor que regula la salida de agua.

Un caño con fuga de una gota por segundo puede generar una pérdida de 30 litros de agua en un día.

Para obtener más información:

Reutilizar el agua. CENEAM

<http://www.sedapal.com.pe/consejos/ahorro4.php>

WaterSaver Technologies

http://www.mma.es/secciones/formacion_educacion/bolet_in_ceneam/pdf/agua02reutilizar.pdf

Cartilla educativa: agua y residuos sólidos. SPDA.

<http://www.watersavertech.com>

Hernández, A, Hernández, P. Galán, M., (1996). Manual de depuración de Uralita. Sistemas de depuración de aguas en núcleos de hasta 20000 habitantes. Paraninfo. Madrid.

<http://www.spda.org.pe/portal/ver-publicacion.php?id=97>

Hotel Golden Bahia en Tossa de Mar (Gerona):

En esta instalación turística se reutilizan 50 m³ diarios de agua, gracias a la instalación de dos depósitos de aguas grises de 25 m³



d. Gestión Sostenible de la Energía

- ▣ Identifica las acciones puntuales para mejora de la gestión sostenible de la energía.

Este primer paso es fundamental para tomar conciencia del consumo de energía, establecer si es excesivo o no y determinar las necesidades de cambios en los hábitos y en la instalación.

El consumo de energía es muy variable en función de los servicios que ofrece cada establecimiento y del grado de sensibilización de los usuarios.

La gerencia debe instruir a su personal a reconocer las situaciones críticas de los equipos en su zona de trabajo (las fuentes de emisión y métodos de reducción de consumo de combustibles, humos, ruidos y olores), e identificar a un responsable de cada sector para generar registros mensuales (tablas), a fin de racionalizar, reducir, ahorrar el consumo e informar al equipo de mantenimiento. El uso correcto de los equipos contribuye al uso eficiente de combustibles (gas, leña, carbón, petróleo, etc.).

Se recomienda elaborar un Plan de Monitoreo y Mantenimiento del consumo de la energía. Los costos de mantenimiento de equipos o vehículos pueden elevarse considerablemente de no mantener un programa de mantenimiento adecuado. Asimismo, es importante que se elabore un plan de seguridad (fugas, incendios, sismos, aluviones, exposiciones, etc.)

- ▣ Desarrolla un plan de comunicación.
 - Este plan está dirigido al personal y al cliente



sobre el correcto uso de la energía y formas de medición.

- Mantén documentos escritos sobre las políticas, objetivos, metas, registros, etc. relativos al uso eficiente de la energía. Infórmate sobre como utilizar mecanismos y sistemas para el uso eficiente de la energía.
- Organiza capacitaciones para al personal sobre el uso eficiente de energía y combustibles.

Recuerda

El Sol emite energía constantemente a razón de $3,8 \times 10^{23}$ KW, de la cual la Tierra recibe sólo una minúscula parte. Pero esta parte es tan importante para el hombre, que su aprovechamiento permitiría una fuente inagotable (en términos humanos), de energía llamada "limpia", es decir que no deja residuos o huella de su paso.



Si consideramos la medición perpendicular al suelo, en el Ecuador terrestre, la potencia que se puede obtener es de 1,36 KW por metro cuadrado, equivalente a la potencia que consumen dos planchas eléctricas normales. La radiación sobre el suelo se calcula en 2,10 KW por metro cuadrado.

Tomando en cuenta que, en la mayoría de los lugares de la Tierra, a diferentes latitudes y a diferentes horas del día, el sol no cae perpendicularmente sino que varía su ángulo de incidencia, se puede calcular que en promedio se pueden obtener sólo de 6 a 8 KWH por metro cuadrado por día. Esta cantidad puede ser aprovechada, siempre que se cuente con los dispositivos apropiados.

- ▣ Usa puertas giratorias como aislamiento.

Las puertas giratorias son más eficientes para evitar la pérdida de aire acondicionado.

- ▣ Usa doble cristal como aislamiento.

Para mantener el aire acondicionado el uso de cristal doble es mucho más barato y eficiente.

- ▣ Instala focos ahorradores.

Reemplaza los focos incandescentes (que desperdician el 90% de la electricidad en calor) por focos ahorradores y fluorescentes .

Recuerda

La energía es uno de los rubros más importantes en los costos de operación de un establecimiento. Por ejemplo, para el caso de hoteles, se estima que puede llegar a representar el segundo costo más alto luego del pago de salarios. Esta alta demanda generalmente está asociada al uso de tecnologías de alto consumo, utilizadas sobre todo, para brindar confort.

Son causa de pérdidas en energía, mantener permanentemente encendidas las luces de pasillos, espacios de recreación y de exteriores, así como mantener encendidos aparatos sin estar en uso; estas son algunas de las principales causas de desperdicio de energía eléctrica y pérdida económica para las empresas. Los visitantes causan similar desperdicio al dejar las luces o el televisor encendidos al salir de la habitación.

- ▣ Instala controles automáticos de luz y aire acondicionado.

Utiliza controles automáticos de tiempo (sensores de movimiento) que permitan que la luz y el aire acondicionado se apaguen cuando sale el visitante de las habitaciones o ambientes comunes.

- ▣ Invierte en instalaciones y proyectos en tecnologías limpias .

Infórmate sobre las ventajas el uso de energías renovables, especialmente en zonas rurales. La utilización de proyectos en tecnologías limpias te permitirá utilizar de forma adecuada la energía solar, eólica (viento) e

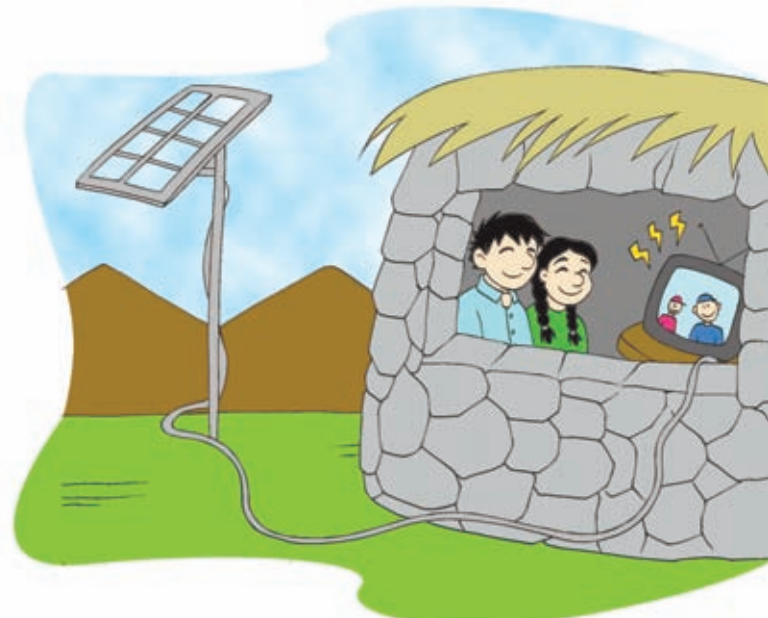
hidráulica (aprovechada de los ríos), ahorrando energía eléctrica y presentando una imagen institucional acorde a la gestión ambiental y su política ambiental.

- ▣ Considera el uso de paneles solares.

Muchos equipos electrónicos no requieren flujo de energía permanente y pueden ser fácilmente alimentados por paneles solares, como por ejemplo termas y equipos de radio comunicación.



Proyecto piloto de administración de sistemas fotovoltaicos domésticos (SFD) periodo 2002 al 2005 en el departamento de Pasco.



Desde 1986, ENERSOL ha instalado más de 30 mil sistemas fotovoltaicos domiciliarios en Bolivia. Reemplazan el uso de velas y mecheros, lámparas a kerosene, eliminan el uso de pilas para radios y grabadoras, y permiten utilizar televisores de 12 voltios.

- ▣ Prefiere la calefacción y maquinaria a gas.
Asegúrate de contar con planes de prevención y manejo de emergencias contra fugas, incendios y explosiones.
- ▣ Toma las precauciones pertinentes para la instalación de una chimenea.

Si tienes previsto usar leña o carbón, ten la precaución de instalar una chimenea que evacúe correctamente el humo.

- Facilita bicicletas a tus clientes como medio de transporte a zonas cercanas.

Promociona las caminatas cortas o alquile bicicletas a sus clientes, a fin de ahorrar energía y disminuya la erosión en los caminos.

Para obtener más información.

El Grupo de Apoyo al Sector Rural - GRUPO. Unidad del Departamento de Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Proyectos de Energía Renovable.

<http://www.pucp.edu.pe/grupo/nosotros.htm>

Proyectos de Energía Renovables en Chile

http://www.cne.cl/fuentes_energeticas/e_renovables.php

Datos de Recursos Naturales: Agua, Hidrobiológico, Ganadero, Agrícola, Genético, Ecológico, Forestal y Diversidad Biológica en el Perú.

<http://www.minam.gob.pe>

<http://www.ana.gob.pe>

4.1.2 EMPLEADOS

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN, RECEPCIÓN Y RESERVAS

La Administración - Recepción y Reservas es una parte importante del establecimiento, debido a que en esta zona es donde el turista tiene su primera impresión del hospedaje.



El personal administrativo puede contribuir significativamente con el cuidado del ambiente, incorporando prácticas cotidianas de trabajo que pueden beneficiar de manera especial a la empresa. Estas serían algunas de las acciones específicas que pueden asumir:

a. Manejo de los Útiles de Escritorio

- ▣ Reduce y Reusa el papel y otros materiales similares.

Establece claramente en la oficina la importancia de reusar papeles, fólderes, sobres, lapiceros y discos compactos, etc.

Coloca contenedores especiales para el papel reciclado.

- ▣ Usa papeles ecológicos.

Usa de papel reciclado o papeles con bajo nivel de químicos. Presta especial atención cuando el papel incluya el símbolo de reciclado.

- ▣ Imprime sólo lo necesario.

Reutiliza el papel impreso por una sola cara, para tomar apuntes y/o confeccionar libretas. Si tu impresora lo permite, imprime por ambas caras.

- ▣ Usa el correo electrónico como medio de difusión interna.

Hoy en día el correo electrónico es usado y aceptado formalmente por las empresas, lo cual reemplaza las comunicaciones impresas que crean desperdicio de materiales de escritorio.



b. Manejo de la Energía y Equipos

- ▣ Programa el mantenimiento y revisión de equipos y herramientas.

Establece un programa periódico de revisión del estado de equipos y herramientas de la empresa con el objeto de detectar funcionamientos ineficientes y causas de pérdidas.

- ▣ Mide tus consumos de energía.

Elabora un formulario para el registro de los consumos de energía del área y así evaluar su desempeño.

- ▣ Evalúa el uso de luz natural.

En algunos casos la luz natural puede ser suficiente y apropiada para el ambientes de la recepción.

- ▣ Utiliza focos ahorradores.

Cambia en lo posible y cuando sea apropiado por focos ahorradores que contribuyen a reducir el consumo de energía eléctrica.



- ▣ Equipos de cómputo.

Apaga cuando menos tu monitor durante tu ausencia o prográmalo para que se haga automáticamente.

- ▣ Usa focos con sensores en interiores.

Usa focos que se enciendan con detectores de presencia en los pasillos y áreas comunes.

- ▣ Usa focos con sensores en exteriores.

Utiliza sistemas de iluminación que se encienden automáticamente en la noche. Puedes utilizar lámparas de gas.

Menos del 5% de la energía consumida por un foco incandescente es convertida en luz útil, lo que significa que el 95% de sus costos de operación son desperdiciados en forma de calor.

- ▣ Utiliza temporizadores automáticos.

Cuando sea apropiado instala temporizadores para sus aparatos electrónicos como termas o calentadores.

- ▣ Organiza el uso del aire acondicionado.

Considera cerrar las salas que no se encuentren en uso y establece una adecuada clausura de los ambientes con aire acondicionado para evitar pérdidas de energía.

- ▣ Programa el uso de equipos electrónicos.

Utiliza preferentemente las horas de bajo consumo de energía para lavadoras, secadoras y lavaplatos.

- ▣ Desconecta equipos electrónicos que no estás utilizando.

Muchos aparatos electrónicos estando apagados consumen energía al estar conectados.

Recuerda

Ten en cuenta que los tubos fluorescentes contienen gases de mercurio altamente tóxicos que deben ser cuidadosamente desechados.

Apaga el monitor cuando no lo uses, consume electricidad equivalente a un foco de 75 Watts.

ÁREA DE MANEJO DE HABITACIONES HOUSEKEEPING

El personal asignado para el manejo de las habitaciones pueden contribuir significativamente con el cuidado del ambiente, incorporando buenas prácticas cotidianas en su trabajo que pueden beneficiar de manera especial al establecimiento. Algunas de las acciones específicas que pueden asumir son las siguientes:

a. Manejo del Agua

▣ Uso de Toallas.

Da la opción al visitante de poder reusar las toallas como ya es común en muchos hoteles, destacando la reducción de contaminación en jabones y detergentes; puedes colocar letreros para dar a conocer esta acción.

▣ Letreros sobre consumo de agua.

Da a conocer al visitante la importancia del agua y de no malgastarla para evitar pérdidas en caños, inodoros y duchas.

▣ Coloca dispensadores de jabón y champú, de preferencia naturales.

Colocar estos dispensadores contribuirá a controlar el consumo y desperdicio de envases no reciclables.

b. Manejo del Menaje

▣ Mantén las Cortinas abiertas.

Prefiere menaje de colores naturales y neutros con diseños típicos.

▣ Las prendas de colores son más fáciles de lavar que las prendas blancas. Prefiere prendas de colores naturales, neutros ó diseños típicos regionales. Adquirir este tipo de prendas nos dará el beneficio añadido de generar ingresos para la comunidad.



c. Manejo de la Energía y Equipos

▣ Facilita al visitante información para controlar equipos electrónicos.

Facilita al visitante información para controlar el uso de televisor y aire acondicionado indicando el mejor uso y la preocupación por el ahorro de energía para el cuidado del ambiente.

▣ Infórmate sobre el manejo de los equipos.

Procura que los aparatos eléctricos (televisores, computadoras, etc.) no estén en posición de espera, a fin de ahorrar energía. Es mejor apagarlos si no se

utilizan por más de dos horas. Un aparato en posición de espera puede representar hasta el 70% de su consumo diario. Coloca avisos al respecto.

- ▣ Ajusta los termostatos adecuadamente.

Si la habitación posee calefacción, regula adecuadamente según las condiciones climáticas y cantidad de usuarios. Ten en cuenta que un grado suplementario representa aproximadamente 7% más de consumo energético. De ser posible, prefiere los calefactores a gas. Revisa los aparatos del baño (terma y grifería), e infórmalo al equipo de mantenimiento.



ÁREA DE SOPORTE: ALIMENTOS Y BEBIDAS, LIMPIEZA, MANTENIMIENTO, LAVANDERÍA Y JARDINERÍA.

El personal asignado para la gestión del restaurante puede contribuir significativamente con el cuidado del ambiente, incorporando buenas prácticas cotidianas en su trabajo que pueden beneficiar de manera especial a la empresa.

A continuación recomendamos algunas de estas prácticas:

a. Alimentos y bebidas (Restaurante)

- ▣ Sirve refrescos en envases retornables, de preferencia de vidrio.

Proporciona a tus clientes estos envases y explica en caso de comentarios el beneficio para el ambiente.

- ▣ No congeles alimentos cuando están calientes, ni los coloques en envases de plástico.

Ingrésalos en los congeladores después de enfriarlos a temperatura ambiente para evitar gastos innecesarios de energía.



- ▣ Evita calentar los alimentos en envases de plástico.

No uses recipientes ni vajillas de plástico para calentar alimentos, debido a que emiten gases muy tóxicos, como las dioxinas o los furanos.

- ▣ No descongeles alimentos en el horno.

Preferiblemente hazlo a la temperatura ambiente o en caso de urgencia sumergiéndolos en agua.

- ▣ Coloca en contenedores de vidrio el aceite usado.

Prefiere el uso de aceites vegetales y coloca en contenedores de vidrio para el aceite usado. Coordina con el personal de limpieza esta actividad.

- ▣ Revisa periódicamente el refrigerador.

Verifica el estado y el buen funcionamiento y evita la formación de escarcha o hielo. Cerciórate en especial del hermetismo de la puerta para evitar fugas de energía. Recuerda que el refrigerador es el aparato de más alto consumo de energía.

- ▣ Usa adecuadamente aparatos de cocina.

Reduce la potencia o apaga los aparatos que ya no utilizas.

Cuando pongas a hervir agua, tapa la olla. El agua se calentará más rápido y ahorrará 20% más de gas de la cocina. Si utilizas cocina a gas o kerosene, apaga o reduce la potencia de los aparatos de cocina cuando no los utilizas.

- ▣ Para cocinar de forma natural evita las cacerolas de aluminio y las de teflón.

- Utiliza cucharas de madera para cocinar, sobre todo si usas sartenes de teflón.

- No emplees cazuelas con recubrimientos de sustancias que puedan emitir elementos nocivos.

- Emplea recipientes con tapa ajustable para guardar los alimentos en lugar de recurrir al papel de aluminio o al rollo de plástico, ya que estas contaminan los alimentos con sustancias químicas.

- ▣ Incorpora Platos Tradicionales y Nativos en la Carta.

De esta manera contribuirás a dar a conocer la gastronomía local a tus visitantes y promoverás negocios con la comunidad al comprar tus insumos.



- ▣ Verifica que el carbón o madera usada para cocinar sea certificado.

Existen proveedores que están ofreciendo estos insumos con garantía certificada de no estar contribuyendo a la deforestación.

- ▣ No arrojes la comida ni los aceites usados al desagüe.

Los aceites usados pueden ser transformados en jabón. Si la empresa ha incorporado un programa de capacitación para los jóvenes, ellos podrían hacer jabón con soda cáustica (con cuidado, que la soda quema) y con aceites naturales de la zona. Esto permitirá la comercialización a la empresa y a otros mercados. Si tienen un exceso de aceite usado y no se puede enviar a ningún centro de reciclado (o reciclarlo), tíralo a la basura en una botella (ésta es la última opción).

b. Limpieza

- ▣ No te excedas en el uso de agua y detergentes para la limpieza.

Utiliza preferentemente un balde con agua, un trapeador y toallas absorbentes para limpiar las áreas. No dejes correr el agua durante la limpieza de los lavados ni bañeras.

- ▣ Implementa acciones de ahorro de agua.

Coloca una botella plástica grande llena de agua dentro del estanco o cualquier otro elemento de un volumen considerable, esto permitirá ahorrar de 2 a 4 litros cada vez que sea utilizado.

- ▣ Usa siempre la mínima cantidad de productos de limpieza.

Controlar las cantidades de todos los productos que se utilizan reduce entre un 10% y un 20% su uso.

Nunca debemos mezclar productos (lejía y amoníaco, lejía y desinfectante, etc.), pues podemos correr riesgos de intoxicación.

- ▣ Limpia regularmente, con el fin de no usar los productos de limpieza.

«No es más limpio quien más limpia, sino quien menos ensucia».

Es más ecológico limpiar regularmente que utilizar todos estos productos tan fuertes, que afectan a nuestra salud y contaminan el ambiente.



- ▣ Coloca tapetes adecuados en el ingreso del establecimiento.

En especial en sitios rurales, los tapetes facilitan al visitante la remoción de polvo o barro antes de ingresar al establecimiento. Así contribuirás a reducir consumos para limpieza.

- ▣ Coloca contenedores para cada tipo de desperdicios.

Cuando sea apropiado coloca en cada ambiente contenedores de diferente color para residuos orgánicos (restos de alimentos, hojarasca, entre otros), inorgánicos (papel, plástico, metal, vidrio) y peligrosos (pilas, focos, encendedores, cartuchos de tinta, baterías, etc.). De esta manera reducirás la contaminación desde su punto de origen.



- ▣ Verifica periódicamente la limpieza de los equipos a gas.

Si cuentas con equipos a gas, revisa periódicamente dichos equipos tales como: los quemadores de tu(s) cocina(s), encendedores, etc. (un quemador obstruido o sucio puede consumir un 10% más de lo normal). Informa al equipo de mantenimiento.

c. Mantenimiento

- ▣ Coordina con la Gerencia las acciones para el Plan de Monitoreo y Mantenimiento.

La Gerencia trabajará con las áreas pertinentes con el fin de elaborar un plan de monitoreo y mantenimiento periódico, o que se cumpla las revisiones periódicas según las evaluaciones.

- ▣ Revisa las instalaciones según los datos registrados en las evaluaciones (diarias o semanales).

Es preferible contar con un plan de mantenimiento, si no es así cuenta por lo menos con un registro de mantenimiento diario o semanal de las áreas concretas (cocina, lavandería, cuartos, etc.), apoyado de los registros de evaluación de los responsables de cada área.

Una de las acciones por realizar, es la revisión de los filtros de agua y climatización de aire de las instalaciones, ya que si éstos están mal ajustados, su consumo de agua puede subir en un 20%. El monitoreo en áreas concretas no supone un costo muy elevado y garantiza un conocimiento exacto de la realidad del establecimiento.

- ▣ Repara los escapes de agua por mínimos que sean; en una hora, un balde de cinco litros puede ser llenado gota a gota.
- ▣ Revisa la terma a gas una vez al año. Si no estuviera bien ajustada, puede consumir hasta un 15% más. Supervisa y comprueba el mantenimiento de tus equipos (cocinas, termas, lavadoras, etc.). Considera el buen aislamiento térmico de las termas, redes hidráulicas, balones, etc.

d. Lavandería

- ▣ Infórmate sobre el manejo adecuado de los aparatos de lavandería.

Llena completamente la lavadora y secadora de ropa para no incrementar el consumo eléctrico. Idealmente, reemplaza la secadora por tendedores en donde se aproveche el viento y la luz solar.

- ▣ Revisa la información de jabones y detergentes.

Elige de preferencia aquellos productos de tipo biodegradable o de bajo impacto ambiental.

- ▣ Presta atención a los manuales de las lavadoras.

Estos manuales indican las medidas óptimas de carga de ropa y detergentes. Colocar menos ropa significa desperdicio de detergente y colocar ropa en exceso significa sobrecarga de trabajo con mayor consumo de energía. Reemplaza la secadora por tendedores en donde se aproveche el viento y la luz solar.

- ▣ Evita el exceso de uso de jabones y de otros detergentes.



Lee las instrucciones de uso que proporciona el fabricante.

Si tienes lavadora (de ropa o de platos), hazla funcionar totalmente llena y respeta su ciclo de lavado. Da preferencia a jabones y detergentes biodegradables o bajo impacto ambiental.

- ▣ Da preferencia a usar sol y viento para el secado de prendas.
- ▣ Controla el uso de planchas y secadoras.

Las planchas y lavadoras son uno de los aparatos de mayor consumo de energía, programa su uso en horas del día que son las de menor consumo de energía.

- ▣ Obtén mayor rendimiento de tu plancha primero plancha las prendas mas delicadas en un nivel bajo y luego las de mayor resistencia.

e. Jardinería

- ▣ Usa plantas adaptadas al ambiente en tus jardines.

Elige usar plantas cuyos requerimientos de mantenimiento como consumo de agua y abonos, sea lo mínimo necesario. En la costa, las plantas xerófilas son una buena alternativa.

- ▣ Da preferencia al uso de plantas nativas.

La ventaja es que están adaptadas al ambiente y favorecen la presencia de fauna, en especial, de aves de gran belleza como los picaflores que favorecen el entorno.

- ▣ Coloca etiquetas en las plantas nativas para identificarlas.

Identifica las plantas nativas colocándoles carteles con su nombre común y nombre científico (si obtiene el nombre común en inglés, agrégalo). Contribuye a concientizar y educar a tus visitantes con información sobre estas plantas y su importancia para mantener la biodiversidad local.

- ▣ Riega tus jardines en las noches.

Realiza el riego de los jardines en horas de menor consumo de agua (8 a.m. o 6 p.m.) para no afectar el servicio a la comunidad y para reducir la pérdida por evaporación durante el día.

- ▣ Evita la formación de estanques de agua por regadío.

De esta manera evitarás la presencia de mosquitos y desperdicios de agua.

- ▣ Utiliza alternativas tecnológicas de riego.

El uso de agua es más eficiente en el riego por aspersión o goteo, elige el más apropiado para tus tipos de plantas.

- ▣ Evita el uso de sustancias químicas.

Prefiere métodos de control natural y da preferencia al uso de fertilizantes orgánicos, evita usar pesticidas, herbicidas, bactericidas y fungicidas químicos.



- ▣ Haz compost con los restos de jardinería.

Reaprovecha los restos de plantas para elaborar tierra vegetal o compost que puedas utilizar en los jardines, pero remuévalos frecuentemente para acelerar su descomposición y evitar producir gases como metano (nocivos para el ambiente).

- ▣ Considera iniciar una granja de lombrices.

Son una buena oportunidad para altos volúmenes de restos de jardinería son excelentes para abonar suelos.

- ▣ Instala bebederos de agua para aves.

Pequeñas fuentes de agua fresca incentivarán a las aves a visitar sus jardines con mayor frecuencia para mayor deleite de sus visitantes.

- ▣ Instala alimentadores y nidos para aves.

Es hoy muy popular colocar dispensadores de semillas para aves en general ó libadores de néctar para picaflores, así como nidos artificiales. De esta manera, las aves se convertirán en huéspedes frecuentes de su jardín.

Para obtener más información.

Guía de Lombricultura

<http://www.lombricesrojas.com.ar/libro/index.htm>

Guía para hacer compost

<http://extension.oregonstate.edu/catalog/pdf/ec/ec1544-s-e.pdf>

<http://www.cestafoe.org/recursos/pdfs/5modsolid.pdf>

Recuerda

Sistemas de irrigación por goteo consumen entre 30 a 70% menos agua que los sistemas de correo tradicionales.



Ten la precaución de solicitar la asesoría de un especialista en aves silvestres para evitar posibles impactos.



Ejemplo de bebedero de agua para picaflores

⁴ El compostaje es resultado de la degradación biológica de materiales orgánicos en presencia de oxígeno y de aire, siendo el compostaje de los residuos orgánicos uno de los métodos más antiguos del reciclaje, usado como acondicionador de suelos en huertos y jardines (<http://www.conam.gob.pe/reciclaje/elcompost.htm>).

ÁREA DE ALMACÉN: COMPRAS Y ABASTECIMIENTO

El personal de compras y abastecimiento es la primera defensa del ambiente, pues es responsable de revisar las características de los productos y servicios que adquiere para el hospedaje.

Es importante que el departamento de compras o encargado planteen una política de compras ecológicas que nos permitirá mejorar la buena imagen ante nuestros usuarios, proveedores y trabajadores. Una mala selección de productos puede dejar a los turistas insatisfechos.

Antes de comprar un producto es necesario definir criterios ambientales, que nos permitan diferenciar entre los más y menos perjudiciales para el ambiente.

En el Perú, no existe un catálogo normalizado de productos y servicios que facilite la compra verde, los criterios de selección no están estandarizados y cada establecimiento puede incorporar propuestas diferentes y propias.

Los criterios ambientales más utilizados son las ecoetiquetas, los materiales reciclados, el ahorro de energía y agua, la elección de servicios de transporte en buen estado y la selección de productos fácilmente reparables y reutilizables.



PARA EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

En el siguiente cuadro se presentan algunos criterios a tener en cuenta antes de elegir un producto:

Criterios	Productos
Productos con certificación ecológica	Alimentos y bebidas procedentes de la agricultura ecológica, madera FSC
Productos de comercio justo	Café, chocolate, cacao, frutos secos y productos certificados
Productos que ahorren recursos (agua, ebergia)	Perlizadores, bombillas de bajo consumo
Productos con bajo contenido o ausencia de sustancias tóxicas	Pinturas naturales, productos de limpieza respetuosos con el medio ambiente
Productos que reducen residuos	Productos poco envasados, productos recargables (cartuchos de impresora, bolígrafos, etc)
Productos reciclados	Papel reciclado
Productos reutilizables (de más de un uso)	Muebles de segunda mano en buenas condiciones

El abastecimiento de productos adecuados, considerando tipos de empaque, impacto en el ambiente, reciclaje de productos, etc. contribuye a desarrollar una buena imagen.

A continuación algunas acciones específicas que pueden contribuir a este fin.

- ▣ Informa a tus proveedores sobre tu política ambiental.

Comunica formalmente a tus proveedores sobre tu política ambiental y las nuevas consideraciones que incorporará en su adquisición de insumos y materiales.

- ▣ Evalúa la calidad ambiental de sus insumos.

Revisa la información adjunta a muchos materiales y productos, cada vez es más creciente que se incorporen aspectos ambientales en la descripción de los mismos. Por ejemplo las botellas de gaseosas tienen etiquetas que identifican su capacidad de reciclaje; lo mismo los envases de papel o cartón, así como el papel de oficina. El área de compras acudirá a proveedores que manejen adecuadamente los residuos sólidos, usen productos biodegradables, orgánicos y locales que garanticen la calidad ambiental.

4.2 PROVEEDORES: PRESTADORES DE SERVICIOS Y OPERADORES DE TURISMO LOCAL

- ▣ Prefiere proveedores con algún tipo de certificación ambiental.

De lo contrario que vengan realizando acciones para el manejo sostenible de los residuos sólidos, tratamiento de aguas servidas, productos orgánicos, biodegradables y locales entre otros.

- ▣ Evalúa a tus proveedores periódicamente, antes de la contratación.

Es importante la evaluación a fin de que los productos sean de calidad y de bajo costo.

- ▣ Estimula a tus proveedores.

Evalúa a cada tipo de proveedor y elabora un registro. Difunde la lista de tus proveedores, reconociendo las cualidades ambientales de sus productos y los beneficios para su empresa.

- ▣ Prefiere proveedores locales.

Identifica personas en la comunidad que puedan dar servicios de alojamiento, alimentos, conducción de animales, venta de artesanía. Puedes asociarte con alguna empresa para capacitar a los miembros de la comunidad. Estimula las iniciativas de los miembros de la comunidad para manejar sus residuos, tratar sus aguas servidas, construcción de albergues comunales con materiales de la zona, entre otros.

- ▣ Informa a tus proveedores sobre capacitación en gestión ambiental.

Invita y mantén informado al proveedor sobre eventos, capacitaciones que organicen organizaciones públicas y privadas, o de la misma empresa.

Tu puedes contribuir al cambio en la sociedad iniciando una cadena de preocupación por el ambiente.

PRESTA ESPECIAL ATENCIÓN A LOS PRODUCTOS

Los ácidos, pegamentos, refrigerantes del aire acondicionado, baterías de vehículos, limpiadores de drenaje, desinfectantes, teñidores, disolventes de pegamentos, grasa y moho, limpiadores del metal, pulidores, medicinas, pinturas, diluyentes de pintura, removedores de pintura, pesticidas, limpiadores de cocina, de horno, plásticos, líquidos del arrancador, preservantes de madera, limpiadores de madera, pulidores, extinguidores de halon (bromo-fluor), aerosoles y refrigerantes basados en CFC (cloro-fluor-carbono) contienen sustancias tóxicas.

Los pesticidas tienen carácter de contaminantes acumulativos y se acumulan en las cadenas tróficas de los animales pudiendo en muchos casos llegar al hombre.

El Clorofluorcarbono CFC es uno de los principales causantes de la pérdida de la capa de ozono que está causando el cambio climático mundial.

Éstas serían algunas de las acciones específicas que puedes asumir de acuerdo al tipo de compra.

a. Alimentación

- ▣ Prefiere productos frescos y de producción local.

De esta manera los productos y materiales locales requieren menos transporte, envasado y almacenamiento, lo que permitirá fortalecer las relaciones con la comunidad y reducir los posibles impactos socioeconómicos al adquirir productos foráneos. En coordinación con la gerencia, reúnete con la comunidad a fin de que los productos sean considerados “orgánicos”, libre de pesticidas, herbicidas y abono de origen inorgánico.



Recuerda

¿Por qué debemos consumir alimentos orgánicos o ecológicos?

- ▶ Son más sanos ya que no utilizan en su producción fertilizantes y pesticidas químicos.
- ▶ El sabor es auténtico al no utilizar aditivos, conservantes, potenciadores del sabor, etc.).
- ▶ Fomentan un desarrollo rural sostenible.
- ▶ Cuando consumimos productos ecológicos estamos beneficiando nuestra salud directamente, e indirectamente estamos contribuyendo a mantener el equilibrio ecológico y el entorno.
- ▶ Se contribuye al bienestar y a la protección del ambiente.

- Infórmate sobre el nuevo modelo de consumo: el comercio justo.

El consumo solidario es la expresión práctica de la comercialización de productos provenientes del comercio justo. Los principales criterios que tiene que respetar el comercio justo son, en líneas generales:

- Que los productores reciban salarios dignos.
- Protección de los derechos humanos.
- Respeto al ambiente.
- Transparencia en cuanto al margen de beneficio.
- Proporcionar apoyo técnico a los productores.

- Elabora una lista de especies de temporada.

Esto nos permitirá evitar la compra de especies pesqueras en veda, verduras y frutas fuera de estación.

- Observa las etiquetas de los productos que adquieres.

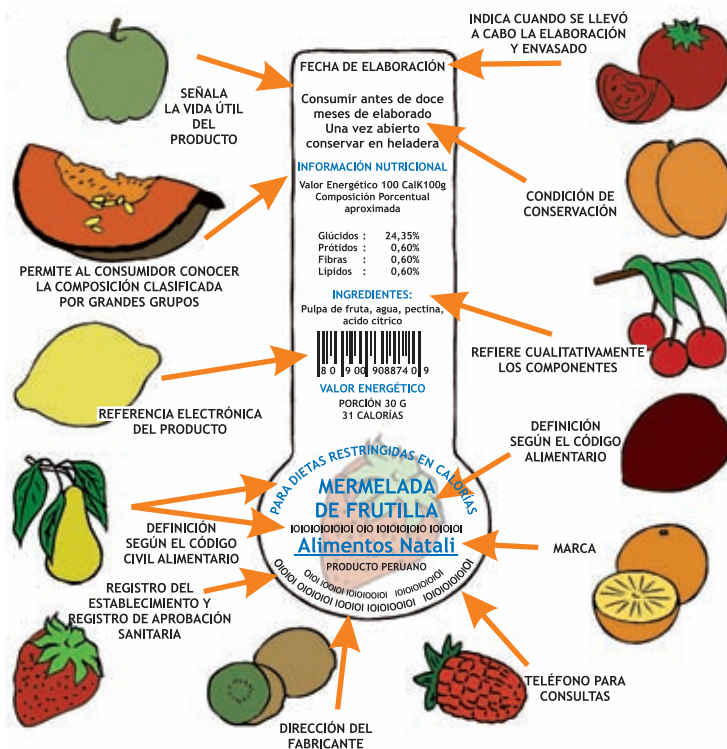
Cuando adquieras productos elaborados, lee las etiquetas y compra los que tengan menos aditivos.

- Utiliza materiales de menaje, libre de contaminantes.

En ocasiones si las ollas y sartenes están deterioradas pueden desprender sustancias dañinas (aluminio). Compra ollas de barro u ollas con tapas ajustable para conservar los alimentos, cucharas de madera y evitar los productos fabricados con PVC.

RECUERDE: LA ETIQUETA DEBE INFORMARLO

Exíjalo en los productos que consume



Recuerda

Acero: El acero inoxidable suele contener un 10% de níquel que aparece fácilmente cuando se cocinan alimentos ácidos como el tomate. Material estable, seguro y recomendable, con una excepción: las personas sensibles al níquel pueden reaccionar con molestias ante las cantidades mínimas que puedan desprenderse.

Cerámica o cristal: Permiten una cocción sana y segura. Necesitan mucho tiempo para calentarse, pero cuando alcanzan la temperatura, almacenan muy bien el calor y mantienen los alimentos calientes mucho tiempo.

Barro: Los alimentos cocinados en las cazuelas de barro tienen un sabor incomparable. Es ideal para cocciones largas, con poca agua o al horno. Pero tienen un inconveniente grave: en algunos de estos recipientes se han usado barnices para impermeabilizarlos que pueden contaminar los alimentos con plomo, que es neurotóxico. Por este motivo los recipientes «brillantes» deben ofrecernos una garantía de estar libres de plomo.

Aluminio: Material ligero y gran conductor de calor. Su obtención industrial es costosa y poco sostenible por la cantidad de energía que exige. Además el ácido de los alimentos y la sal pueden provocar que las partículas de aluminio lleguen a los alimentos. Este problema puede evitarse con esmaltes como el Teflón, capa plástica de politetrafluoretileno, pensada para eliminar la adherencia de los alimentos. Si utilizamos este material en la cocina debemos tener en cuenta que algunos estudios señalan que las partículas que pueden desprenderse al arañar la superficie con metales podían ser cancerígenas.

Hierro colado: El menaje de hierro colado es pesado y duradero. Aunque tarda en calentarse mantiene bien el calor. Los utensilios de hierro colado añaden hierro dietético a las comidas, elemento esencial y muy necesario en mujeres, niños y niñas.



b. Productos de Limpieza y Jardinería

- Procura reducir las compras de bolsas y envases de plástico.

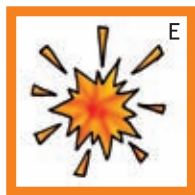
Limita el uso de bolsas y envases de plástico. Compra canastas y bolsas de papel. Prefiere el vidrio y el cartón.

- Compra productos reciclables.

Revisa la información de los insumos y materiales para conocer su posible reciclado o reutilización, ya que al comprar productos muy empaquetados y descartables, aumenta el volumen de basura.

- Observa bien lo que compras.

Son potencialmente peligrosos los productos que, en general, muestran en su etiqueta un símbolo de color naranja, con la siguientes leyenda: «explosivo», «comburente», «inflamable», «irritante», «nocivo», «tóxico», «carcinógeno», «corrosivo», «infeccioso», «tóxico para la reproducción», «mutagénico» o «peligroso para el ambiente».



Sustancias Explosivas



Sustancias Comburentes³



Sustancias Inflamables



Sustancias Irritantes



Sustancias Nocivas



Sustancias Tóxicas



Sustancias Corrosivas



Sustancias peligrosas para el ambiente

³Que provoca o favorece la combustión (Acción y efecto de arder o quemar)

PARA EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

- ▣ Evalúa el costo ambiental vs. económico en tus compras.

Considera que muchos de estos equipos pueden tener altos valores de mercado, lo que debe compensar con ahorros económicos a largo plazo y en imagen de la empresa.

- ▣ Utiliza alternativas a los productos habituales de limpieza.

Utiliza productos de limpieza ecológicos. Utiliza recetas naturales menos agresivas y tóxicas. Con agua, vinagre y jabón suave se pueden limpiar algunas superficies del alojamiento turístico. El esparto sigue siendo un buen estropajo. Si la suciedad está incrustada o necesitamos rascar, podemos utilizar zumo de limón, bicarbonato o bórax.

- ▣ Compra servilletas de tela.

Reemplaza las servilletas de papel por las servilletas de tela.

- ▣ Compra pilas recargables.

Prefiere las recargables o las alcalinas. Las pilas son consideradas desecho peligroso, por ello dispón de recipientes adecuados y coordina para su adecuada eliminación. Educa y promueve en los turistas un cambio de actitud al respecto, recomendando que las regresen a su ciudad/país de origen, que cuentan con un mayor número de rellenos sanitarios adecuados para desechos peligrosos.

- ▣ Compra productos naturales para la limpieza.

Al utilizar productos naturales como la sal, el vinagre y el bicarbonato para la limpieza de hornos, inodoros, piscinas y desagües, reducen los agentes contaminantes de limpieza.

El Hotel Vancouver, en Columbia Británica (Canadá), ha sustituido el cloro en las piscinas por una solución de bicarbonato y sales, reduciendo así los agentes contaminantes y ahorrando cerca de 1 500 dólares al año.

- ▣ Usa bolsa de tela para compras.

Evita el uso de bolsas o envases plásticos utilizando Bolsas de tela o paja para las compras.

- ▣ Lee los folletos de los aparatos electrónicos.

Busca información sobre los consumos de energía y prefiera a aquellos que requieren menos.



- ❑ Compra abonos orgánicos y evite la compra de insecticidas.

Utiliza abonos orgánicos u otros productos equivalentes en lugar de fertilizantes químicos. Prefiere los productos naturales y biodegradables (evite en lo posible agroquímicos). Prefiere el uso de controladores naturales y/o atrapa mosquitos en lugar de insecticidas, pesticidas u otros productos peligrosos.

- ❑ Coordina con los proveedores el cambio o devolución de los productos vencidos.

Preocúpate que los productos adquiridos (alimentos, medicinas, etc.) hayan sido comercializados legalmente. Además, influye para que progresivamente, tu proveedor realice buenas prácticas ambientales y sociales y establezca una política ambiental, de esta manera podrás informar al cliente que tiene proveedores de calidad.

Para obtener más información.

Remedios caseros

En el punto ecológico:

<http://ecommerce.enel.net/puntoecologico/>

Restamueble:

<http://www.restamueble.galeon.com/aficiones625562.html>

<http://www.tuabuela.com/abuelita/consejoshogar/index.htm>

<http://www.buscaremedios.com/>

c. Muebles y Equipos

- ❑ Compra aparatos y equipos que usen energía alternativa.

El mercado actual ofrece una variada alternativa de equipos de uso diario que trabajan con luz solar como calculadoras, relojes y lámparas de exteriores. En ciertas situaciones también puede ser ventajoso el uso de termas y acondicionadores que funcionen con esta tecnología.

- ❑ Infórmate sobre el origen de la madera.

Antes de comprar un producto derivado de la madera, muéstrate interesado por la procedencia y la gestión forestal que allí se realiza.

- ❑ Considera la compra de muebles de segunda mano en buen estado.

Los puntos de venta de muebles de segunda mano contribuyen de forma muy importante al reciclaje, por medio de la reutilización de estos productos, cuidando de esta forma el uso de los recursos naturales, en este caso la madera. Si es necesaria una remodelación, te costará menos que comprarlo.



d. Colchones y Ropa de Cama

- ▣ Compra colchones y ropa de cama fabricados con fibras 100% naturales (lana, algodón o caucho natural).

A la hora de escoger la composición de colchones o ropa de cama es mejor optar por los de algodón frente a los de materiales sintéticos.

También son recomendables los colchones de látex elaborados con caucho natural.

e. Pintura y Barnices

- ▣ Procura comprar productos de pinturas y barnices con sello ecológico.

Busca y prefiere productos (pinturas, detergentes, etc.) biodegradables. Fíjate si tiene algún sello ecológico o certificación de calidad.

Las pinturas convencionales contienen productos sintéticos derivados de la industria petroquímica que pueden perjudicar el ambiente y la salud de las personas. La actual preocupación por la salud ambiental ha llevado a estudiar las fórmulas tradicionales de pinturas, en busca de materias primas cuya inocuidad esté garantizada. La peligrosidad de estos productos reside en los metales pesados como el plomo, cadmio, mercurio, etc., y en los compuestos orgánicos volátiles como el xileno, tolueno, fenoles y formaldehidos que son emitidos por pinturas y barnices mientras se aplican al secarse e, incluso, semanas después.

- ▣ Utiliza remedios naturales.

Por ejemplo para conseguir un barniz exento de



disolventes tóxicos te recomendamos que mezcles aceite de linaza y pigmentos de color. Si aumentas la proporción de pigmento a la mezcla, conseguirás una pintura al óleo cubriente. La alternativa natural a las pinturas plásticas son las pinturas al látex. Al terminar de pintar, limpia los pinceles con un disolvente hecho con esencias de cítricos en lugar de hacerlo con aguarrás.

- ▣ Evita los esmaltes o las pinturas al aceite por su peligrosidad.

En general, no compres pinturas que desprendan un olor fuerte ya que esto es signo de que contienen demasiados disolventes.

- ▣ Procura comprar atomizadores.

Busca y prefiere atomizadores (que pueden ser recargados) en vez de aerosoles o "sprays".

f. Material de Oficina

- ▣ Compra papel de forma mesurada.

Al reducir el uso de papel se evita la generación de residuos, el consumo de los recursos naturales (madera, agua, energía) y los problemas de contaminación que lleva aparejada la producción de papel.

- ▣ Compra papel 100% reciclado post-consumo y totalmente libre de cloro tanto en tus consumos de papel de escritura, en cuadernos, en el papel higiénico, etc.

El papel reciclado se fabrica a partir de los residuos de papel lo que supone un importante ahorro de recursos naturales (madera, agua y energía) y de contaminación, ya que su proceso de fabricación requiere el uso de menos sustancias químicas que el papel fabricado a partir de fibra virgen. Al fomentar el uso de papel reciclado también se favorece la recuperación de residuos de papel y se evita que miles de toneladas de residuos de papel acaben destruidas en vertederos e incineradoras. Existen en el mercado productos de papel reciclado para cubrir todos los usos de papel de oficina, de cocina y papel higiénico y sanitario.

4.3 USUARIOS: TURISTAS

- ▣ Infórmate y difunde la política ambiental.

Informa a los clientes como se desarrolla las líneas ambientales de su negocio, recuerde que lo puede hacer mediante notas informativas en las distintas salas, recordatorios de pautas a seguir, calcomanías, un pequeño discurso a la llegada al establecimiento, entre otros. Asimismo, los materiales de promoción del establecimiento

también deben ser coherentes con la política ambiental.

- ▣ Brinda a tus visitantes oportunidades para contribuir con el cuidado del ambiente.

Organiza mensajes y servicios de manera que permita al visitante elegir acciones propias para el cuidado del ambiente. Por ejemplo infórmale sobre servicios de transporte público seguros ó proveeles de bicicletas para paseos cortos. Igualmente sobre como reducir el consumo de agua ó energía en las habitaciones con pequeños letreros explicativos.

- ▣ Realiza encuestas a los visitantes.

Facilita formularios a los visitantes para que den su opinión sobre los servicios y sugerencias de mejoras para estos desempeños en especial los referidos al cuidado del ambiente.



Tus visitantes son su mejor oportunidad de transmitir su preocupación por el cuidado del ambiente y la importancia que le da el país al cuidado de sus recursos turísticos.

5

GLOSARIO DE TÉRMINOS

GLOSARIO DE TÉRMINOS

GLOSARIO DE TÉRMINOS



A continuación se describen los conceptos de los términos de uso frecuente en las buenas prácticas ambientales.

- ▣ **Ambiente:** Comprende a los elementos físicos, químicos y biológicos de origen natural o antropogénico y sociales, que en forma individual o asociada, conforman el medio donde se desarrolla la vida, asegurando la salud individual y colectiva de las personas, la conservación de los recursos naturales, culturales, la diversidad biológica y el patrimonio cultural asociado a ellos.
- ▣ **Actividad turística:** La destinada a prestar a los turistas los servicios de alojamiento, intermediación, alimentación, traslado, información, asistencia o cualquier otro servicio relacionado directamente con el turismo.
- ▣ **Aerosol:** Gas o aire enriquecido con sustancias sólidas o líquidas y capaces de mantener partículas en suspensión durante un tiempo prolongado. Este concepto se asimila también al smog, la neblina, los productos en spray, la mezcla aire - residuos de la combustión, etc.
- ▣ **Agentes Nocivos:** Sustancias que liberadas en el medio ambiente en concentraciones inadecuadas significan un peligro para la biodiversidad.
- ▣ **Albergue:** Establecimiento de hospedaje que presta servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones comunes, a un determinado grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses y actividades afines, que determinarán la

modalidad del mismo.

- ▣ **Apart-Hotel:** Establecimiento de hospedaje que está compuesto por departamentos que integran una unidad de explotación y administración.
- ▣ **Biodiversidad:** Se entiende como la variabilidad de los organismos vivos de cualquier fuente, y la diversidad dentro de cada especie, entre las especies y los complejos ecológicos que forman parte.
- ▣ **Biodegradable:** Capaz de ser asimilado (descompuesto y metabolizado) por el ambiente gracias a su naturaleza química. Sustancias que pueden ser descompuestas por microorganismos (principalmente bacterias aeróbicas) en un período de tiempo relativamente corto. Muchos productos artificiales son biodegradables, pero otros (insecticidas organoclorados y detergentes "duros") son muy resistentes a la acción bacteriana.
- ▣ **Buenas Prácticas:** Modelos de experiencias positivas a través de las cuales se ha obtenido resultados satisfactorios y son sistematizadas con la intención de que, de acuerdo al caso, puedan ser replicadas o adaptadas en otros contextos.
- ▣ **Categoría:** Rango en estrellas establecido por este Reglamento a fin de diferenciar dentro de cada clase de establecimiento de hospedaje, las condiciones de funcionamiento y servicios que éstos deben ofrecer. Sólo se categorizan los establecimientos de hospedaje de la clase Hotel, Apart- Hotel, Hostal y Resort.

- ▣ **Comunidad:** Se refiere a un grupo heterogéneo de gente que comparte la residencia en una misma área geográfica y el acceso a un conjunto de recursos naturales locales.
El grado de cohesión y diferenciación social, la fuerza de las creencias y las instituciones comunes, la diversidad cultural y otros factores varían ampliamente dentro y entre las comunidades.
- ▣ **Contaminación Ambiental:** Introducción de contaminantes por acción directa o indirecta del ser humano, que por su concentración o por superar el tiempo de permanencia establecidos en la normatividad vigente, provocan una pérdida reversible o irreversible de la condición normal del ambiente.
- ▣ **Conservación:** Gestión de la utilización de la biosfera por el ser humano, de tal suerte que produzca el mayor y sostenido beneficio para las generaciones actuales, pero que mantenga su potencialidad para satisfacer las necesidades y aspiraciones de las generaciones futuras.
- ▣ **Hotel:** Establecimiento de hospedaje que cuenta con no menos de 20 habitaciones y que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea.
- ▣ **Daño Ambiental:** Efecto o impacto negativo sobre el ambiente que requiere la adopción de medidas de protección ambiental, a fin de cumplir con lo previsto en la normatividad ambiental vigente.
- ▣ **Degradación:** Proceso de descomposición de la materia por medios físicos, químicos o biológicos.
- ▣ **Desarrollo Sostenible:** Desarrollo que satisface las necesidades actuales de las personas, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas. Considera tres componentes: económico, social y ambiental.
- ▣ **Desempeño Ambiental:** Resultados medibles del sistema de gestión ambiental, relacionados con el control de impactos de las actividades, los productos y servicios de una organización, basados en su política, objetivos y metas ambientales.
- ▣ **Ec lodge:** Establecimiento de hospedaje cuyas actividades se desarrollan en espacios naturales, cumpliendo los principios del Ecoturismo. Debe ser operado y administrado de una manera sensible, en armonía con el respeto y protección del medio ambiente.
- ▣ **Efluente:** Producto de desecho de un proceso gaseoso, líquido o sólido que es descargado al ambiente. Estos desechos pueden haber sido tratados o no. *Cualquier sólido, líquido, gas o semisólido que entra en el ambiente como un subproducto de actividades humanas.
- ▣ **Establecimiento de hospedaje:** Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento.

- ▣ **Gestión Ambiental de Proyecto:** Conjunto de operaciones técnicas y actividades gerenciales que tienen como objetivo asegurar que el proyecto, obra o actividad opere dentro de las normas legales, técnicas y ambientales exigidas, minimice sus efectos e impactos ambientales negativos y atienda a otros objetivos empresariales como mantener una buena relación con la comunidad. Conjunto de acciones encaminadas a lograr la máxima racionalidad en el proceso de decisión relativo a la conservación, defensa, protección y mejora del ambiente, a partir de un enfoque interdisciplinario y global. Aquellos aspectos de la gestión total (incluyendo la planificación) que determinan e implantan la política ambiental. Partes de la función de gestión global de una organización, que desarrolla, implanta, logra, revisa y mantiene la política ambiental.
- ▣ **Hostal:** Establecimiento de hospedaje que cuenta con no menos de 6 habitaciones y que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea.
- ▣ **Huésped:** Persona natural a cuyo favor se presta el servicio de hospedaje.
- ▣ **Housekeeping:** Es el término usual para denominar el área o departamento que supervisa el personal encargado de las habitaciones del hotel.
- ▣ **Impacto ambiental:** Son los cambios de una variable ambiental como resultado de la intervención humana, en comparación con lo que hubiese ocurrido si la situación no se hubiese producido, teniendo como resultado consecuencias positivas y/o negativas
- ▣ **Indicador:** Referente que permite evaluar objetivamente los avances y resultados alcanzados, con relación al cumplimiento de sus metas, y objetivos ambientales.

Mejora continua: Es un proceso por el cual se busca aumentar la calidad de uno o varios productos, servicios o procesos, a través de procesos periódicos de revisión de los mismos.
- ▣ **Prestadores de Servicios Turísticos:** Son aquellas personas naturales o jurídicas cuyo objeto es brindar algún servicio turístico.
- ▣ **Prevención de la contaminación:** Diseño y ejecución de medidas, obras o actividades dirigidas a prevenir, corregir, o mitigar la generación de los impactos y efectos negativos que un proyecto de inversión o actividades turísticas pueden generar sobre el ambiente.
- ▣ **Protección Ambiental:** Es el conjunto de acciones de orden técnico, legal, económico y social que tiene por objeto proteger el Ambiente de los efectos que pudiere provocar la realización de actividades turísticas, en las zonas donde éstas se realizan y sus áreas de influencia, evitando su degradación progresiva o violenta a niveles perjudiciales que afecten los ecosistemas, la salud y el bienestar humano.

- ▣ **Reaprovechar:** Volver a obtener un beneficio del bien, artículo, elemento o parte del mismo que constituye residuo sólido. Se reconoce como técnica de reaprovechamiento el reciclaje, recuperación o reutilización.
- ▣ **Recepción y Conserjería:** Área del establecimiento de hospedaje, en la cual se reciben y registran los huéspedes, se facilita información sobre los servicios que presta el establecimiento, se prestan los servicios de traslado de equipaje, correspondencia, información y otros servicios similares.
- ▣ **Reciclado:** Método por el cual parte de los desechos generados por la industria o los particulares se recupera para ser nuevamente utilizado en su uso original o no. Recuperación de materiales a partir de residuos y transformación de los mismos para su reutilización como materia prima. Transformación de residuos, dentro de un proceso de producción, para su fin inicial o para otros fines, incluido el compostaje y la biometanización pero no la incineración con recuperación de energía.
- ▣ **Reciclaje:** Utilización como materia prima de materiales que de otra forma serían considerados desechos. Separación, recuperación, procesamiento y reutilización de productos y materiales obsoletos o de subproductos industriales. Retorno a un sistema de producción de materiales desechados, inútiles o sobrantes de procesos industriales, para su utilización en la manufactura de bienes materiales, con miras a obtener ganancias, para la conservación de recursos naturales escasos, para aprovechar materiales que requieran mucha energía para su transformación primaria.
- ▣ **Recursos Naturales:** Cualquier factor del ambiente natural que puede significar algún provecho al hombre tales como el agua, el suelo, los minerales, la vegetación, los montes, el relieve, los animales y toda forma de vida silvestre, inclusive su arreglo estético (paisaje). Son los elementos naturales de los ecosistemas, cuyas cualidades les permiten satisfacer, en forma directa o indirecta, necesidades humanas. Todos los componentes renovables - que tienen capacidad o posibilidad de perpetuarse o dependen de ciclos naturales, pudiendo citarse la flora y fauna, el agua, etc. - y no renovables- que su explotación lleva irremediablemente a su agotamiento, como los minerales, petróleo - que pueden ser o son de utilidad al hombre.
- ▣ **Recursos Turísticos:** Expresiones de la naturaleza, la riqueza arqueológica, expresiones históricas materiales e inmateriales de gran tradición y valor que constituyen la base del producto turístico.
- ▣ **Residuo:** Sustancia u objeto del cual su poseedor se desprende o tiene obligación de desprenderse. Un material o subproducto industrial que ya no tiene valor económico y debe ser desechado. Se lo considera un contaminante cuando por su cantidad, composición o particular naturaleza sea de difícil integración a los ciclos, flujos y procesos ecológicos normales.

- ▣ **Residuos Inorgánicos:** Son los residuos que por sus características químicas sufren una descomposición natural muy lenta. Muchos de ellos son de origen natural pero no son biodegradables, por ejemplo los envases plásticos.
- ▣ **Residuos Orgánicos:** Se refiere a los residuos biodegradables o sujetos a descomposición. Residuos producidos durante la preparación de alimentos y sobrantes producto del consumo expendidos por establecimientos, restaurantes y otro tipo de medio dedicado a la venta de comidas.
- ▣ **Residuos Peligrosos:** Son los residuos que, debido a sus características físicas, químicas o infecciosas, puede causar o contribuir significativamente a un aumento de enfermedades graves.
- ▣ **Residuos domiciliarios:** Son aquellos residuos generados en las actividades domésticas realizadas en los domicilios, constituidos por restos de alimentos, periódicos, revistas, botellas, embalajes en general, latas, cartón, pañales descartables, restos de aseo personal y otros similares.
- ▣ **Resort:** Establecimiento de hospedaje ubicado en zonas vacacionales, tales como playas, ríos y otros de entorno natural, que ocupa la totalidad de un conjunto de edificaciones y posee una extensión de áreas libres alrededor del mismo.
- ▣ **Reutilización:** Toda actividad que permita volver a usar un producto varias veces sin tratamiento, con el objetivo de que cumpla el mismo fin para el que fue elaborado originalmente.
- ▣ **Turismo sostenible:** Es la actividad turística que establece un equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales. Por lo tanto el turismo sostenible debe:
 - ▶ Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
 - ▶ Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.
 - ▶ Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

6

REFERENCIAS

REFERENCIAS



- Iniciativa de Tour Operadores a favor del Desarrollo Sostenible del Turismo. Guía Práctica de Buenas Prácticas. Gestión de las cuestiones ambientales y sociales e el sector alojamiento.
- Instituto Costarricense de Turismo. Programa de Asistencia de Pequeños Hoteles de Centroamérica. Aportes para el Desarrollo de una Herramienta de Sostenibilidad para Pequeños Hoteles. Diego García Velasco y Maximiliano Gurdíán Portocarrero. 2005. 111 págs.
- Fundación Biodiversidad, Centro de Recursos Ambientales de Navarra. España. Guía de Buenas Prácticas ambientales. Hostelería.
- Fundación Biodiversidad, Centro de Recursos Ambientales de Navarra. Guía de Buenas Prácticas ambientales. Hostelería. España. 20 págs.
- Fundación Ecológica y Desarrollo. Guía de Buenas Prácticas Ambientales para alojamientos turísticos de la Hoya de Huesca. España.
- Fundación Biodiversidad. Patrimonio Natural de Castilla y León. Buenas Prácticas Ambientales para el Sector del Turismo en los Espacios Naturales de Castilla y León.
- Fundación Biodiversidad. Turismo Rural y Medioambiente. Diagnóstico Medioambiental de los Alojamientos Rurales de la Provincia de Huelva. Alfonso, Vargas Sánchez, Rosa M^a Vaca Acosta y Elena García de Soto Camacho. 2004. España. 218 págs.
- Fundo Brasileiro para a Biodiversidade. Manual de Melhores Práticas para o Ecoturismo - Turismo Sustentável. Meio ambiente. Ecobrasil. Brazil. 44 págs.
- Fundación Ecológica y Desarrollo. Guía de Buenas Prácticas Ambientales para alojamientos turísticos de la Hoya de Huesca. España.
- Fundación Empresa Universitaria de Granada. Setiembre 2006. Guía de buenas prácticas ambientales de oficina. Setiembre.
- IMinisterio de Economía-SCTE. España. 2002. El Modelo de Aproximación a la Calidad Turística. Buenas Prácticas en el espacio de trabajo: alojamientos turísticos
- PROMPERU-APTAE, 2006. Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. Hacia un turismo responsable.
- Rainforest Alliance. Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. Una guía para pequeño y mediano empresario de hospedaje.
- South Pacific Tourism Organisation. Environmental Management Guide for Small Hotels and Resorts. 17 págs.
- The Center for Environmental Leadership in Business. Guía Práctica de Buenas Prácticas. Gestión de las Cuestiones Ambientales y Sociales en el Sector del Alojamiento. Tour Operators Initiative for Sustainable Tourism Development. 28 págs. .

7

ENLACES DE INTERÉS

ENLACES DE INTERÉS



Si desea recibir mayor información, los siguientes websites pueden serle de utilidad.

- Ministerio del Ambiente
www.minam.gob.pe
- Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado
www.sernanp.gob.pe
- Asociación Civil PERU Turismo Sostenible PTS-Peru
<http://www.peruturismosostenible.org>
- Asociación Peruana de Arquitectura del Paisaje APAP
<http://www.paiperu.org>
- Comisión de Promoción del Perú PROMPERU
<http://www.promperu.gob.pe>
- Birding Peru
<http://www.birdingperu.com/>
- Club de Jardines del Perú FLORALIES
<http://barrioperu.terra.com.pe/floralies/>
- Green Globe
<http://www.greenglobe.org>
- International Hotels Environment Initiative IHIE
<http://www.oneworld.org/pwblf>
- International Hotel & Restaurant Association IHRA
<http://www.ih-ra.com>
- Simpy Biodegradable LL
<http://www.simplybiodegradable.com/>
- The United Nations Environment Programme Industry & Environment UNEP IE
<http://www.unepie.org>

PLAN NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA DEL PERÚ – CALTUR

Cartilla de Autoevaluación



Gestión Ambiental



Lima-Perú



CARTILLA DE AUTOEVALUACIÓN

Responda las siguientes preguntas, marcando en el recuadro correspondiente (138 preguntas).

EMPRESA	SI	NO
A) EN LA GERENCIA		
1. Diseña e implementa su Política Ambiental, la gerencia decide la política ambiental por desarrollar, que incluye las estrategias y pautas generales de carácter ambiental por llevar a cabo con el personal en el funcionamiento del hospedaje.		
2. Diseña y define el Plan Operativo y Presupuestal Anual a corto, mediano y largo plazo, contemplando acciones y presupuestos estimados.		
3. Aplica los principios del Sistema de Gestión Ambiental, lo cual incluye la estructura organizacional, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, llevar a efecto revisar y mantener la política ambiental de acuerdo a las normas nacionales e internacionales.		
4. Elabora un Plan de Acción Ambiental en la gerencia y al personal de la empresa (mediante actividades de seguimiento, vigilancia y control).		
5. Incorpora nociones de Gestión ambiental en todas sus comunicaciones.		
6. Revisa y respeta las normas ambientales locales, regionales y nacionales.		
7. Elabora un Plan de Responsabilidad Social.		
8. Elabora un Plan de Seguridad con el Personal.		
9. Incorpora conceptos de arquitectura ecológica para aprovechar mejor la luz natural, permitir el aislamiento térmico o mejorar la difusión del calor.		

PARA EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

	SI	NO
10. Instala mecanismos de aislamiento de ruido.		
11. Evita exhibir fauna silvestre en sus instalaciones.		
12. Considera la posibilidad de construir nuevos proyectos utilizando arquitectura ecológica.		
13. Antes de construir nuevos proyectos averigua lo concerniente a evaluaciones de los Estudios de Impacto Ambiental.		
14. Si su proyecto se encuentra dentro de un Área Natural Protegida o Zonas Arqueológicas se informa sobre la situación legal e instrumentos de planificación y gestión.		
15. Conoce las cantidades y tipos de los residuos que genera su establecimiento.		
16. Incorpora un Sistema de Gestión de Residuos, debe promover en forma sistemática el manejo, reutilización y reciclaje de residuos.		
17. Se informa sobre las normas con relación a los residuos sólidos y líquidos locales, regionales y nacionales.		
18. Contacta empresas de reciclado y campañas ambientales.		
19. Contacta proveedores de insumos especiales (como cartuchos de tinta y baterías).		
20. Identifica las acciones puntuales para la mejora de la gestión sostenible del agua (ahorro de agua, tratamiento de aguas servidas, entre otros).		
21. Desarrolla planes de monitoreo y mantenimiento periódico (preventivo y correctivo).		
22. Desarrolla planes de calidad de la fuente de agua y se analiza periódicamente la calidad de la misma.		
23. Desarrolla un plan de comunicación dirigido al personal y al cliente sobre el correcto uso del agua.		
24. Invierte en instalaciones y productos que permiten el control eficiente del agua.		

	SI	NO
25. Identifica las acciones necesarias para la mejora la gestión sostenible de la energía (ahorro de energía), determinando si es necesario el cambio de hábitos o instalaciones.		
26. Desarrolla un plan de comunicación dirigido al personal y al cliente sobre el correcto uso de la energía.		
27. Usa puertas giratorias como aislamiento para evitar la pérdida de aire acondicionado.		
28. Usa doble cristal como aislamiento para mantener el aire acondicionado dentro de los recintos.		
29. Instala focos ahorradores en su establecimiento.		
30. Instala controles automáticos de luz y de aire acondicionado en su establecimiento.		
31. Invierte en instalaciones y proyectos de tecnologías limpias.		
32. Considera el uso de paneles solares.		
33. Prefiere la calefacción y la maquinaria a gas.		
34. Toma las precauciones necesarias para la instalación de una chimenea.		
35. Facilita a sus clientes el uso de bicicletas para el transporte a lugares cercanos o promueve las caminatas cortas.		

PARA EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

B) EN LA ADMINISTRACIÓN, RECEPCIÓN Y RESERVAS	SI	NO
1. Reduce y Re-usa papeles y otros materiales similares.		
2. Recicla papel y otros materiales similares.		
3. Usa papeles ecológicos, de preferencia papel reciclado o con bajos niveles de químicos.		
4. Usa correo electrónico como medio de difusión interna, evita la impresión innecesaria o imprime en hojas en formato borrador o con impresión en una cara.		
5. Programa el mantenimiento y revisión de equipos y herramientas para evitar funcionamientos ineficientes y detectar causas de pérdida.		
6. Mide el consumo de energía.		
7. Evalúa el uso de luz natural.		
8. Usa luces fluorescentes.		
9. Utiliza focos ahorradores.		
10. Apaga su equipo de cómputo durante su ausencia, o lo programa para ello.		
11. Usa focos inteligentes en interiores.		
12. Usa focos inteligentes en exteriores.		
13. Utiliza temporizadores automáticos.		
14. Coordina el adecuado uso en los espacios o salas del aire acondicionado para evitar su pérdida.		
15. Programa el uso de equipos electrónicos.		
16. Desconecta equipos electrónicos que no está utilizando.		

C) AREA DE HOUSEKEEPING (HABITACIÓN)	SI	NO
1. Da a conocer la importancia del consumo adecuado de agua mediante letreros.		
2. Coloca dispensadores de champú y jabón.		
3. Da la opción a los visitantes de reusar toallas.		
4. Mantiene las cortinas abiertas para aprovechar la luz natural.		
5. Prefiera menaje de colores naturales y neutros con diseños típicos.		
6. Facilita al visitante información para controlar el uso del televisor y aire acondicionado, de manera que permita el ahorro de energía.		
7. Regula o se informa sobre el manejo de los equipos para el ahorro de energía.		

D) ÁREA SOPORTE: ALIMENTOS Y BEBIDAS (RESTAURANTE), LIMPIEZA, MANTENIMIENTO, LAVANDERÍA, JARDINERÍA		
ALIMENTOS Y BEBIDAS (RESTAURANTE)	SI	NO
1. Usa refrescos en envases retornables.		
2. Evita congelar alimentos cuando están aún calientes.		
3. Evita calentar los alimentos en envases de plástico.		
4. Evita descongelar alimentos en el horno.		
5. Coloca en contenedores de vidrio el aceite usado.		
6. Verifica el estado y buen funcionamiento del refrigerador.		
7. Revisa los equipos de cocina antes de iniciar sus actividades.		
8. Para cocinar de manera natural evita utilizar cacerolas de aluminio o teflón.		
9. Incorpora platos tradicionales y nativos a la carta.		
10. Verifica que el carbón o madera usada para cocinar sea certificado.		
11. Evita arrojar el aceite usado y comida en el desagüe.		

PARA EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

LIMPIEZA	SI	NO
12. Coordina con el personal de abastecimiento la compra de insumos y materiales.		
13. Evita excederse en el uso de agua y detergentes para la limpieza.		
14. Usa siempre la mínima cantidad de productos de limpieza.		
15. Limpia regularmente.		
16. Coloca tapetes adecuados en el ingreso al establecimiento.		
17. Coloca contenedores para cada tipo de desperdicios.		
18. Verifica periódicamente la limpieza de los equipos a gas.		
MANTENIMIENTO	SI	NO
19. Coordina con la Gerencia las acciones para el Plan de Monitoreo y Mantenimiento.		
20. Revisa las instalaciones según los datos registrados en las evaluaciones (diarias o semanales).		
LAVANDERÍA	SI	NO
21. Se informa sobre el manejo adecuado de los aparatos de lavandería.		
22. Revisa la información de jabones y detergentes.		
23. Presta atención a los manuales de las lavadoras.		
24. Evita el exceso de uso de jabones y otros detergentes.		
25. Usa de preferencia el sol y el viento para el secado de las prendas.		
26. Controla el uso de planchas y secadoras.		
27. Plancha primero las prendas más delicadas y al final las más resistentes, así obtendrá mayor rendimiento.		
JARDINERÍA	SI	NO
28. Usa plantas adaptadas al ambiente en los jardines.		
29. Da preferencia al uso de plantas nativas.		
30. Coloca etiquetas a las plantas nativas para identificarlas.		

31. Riega los jardines en la noche.		
32. Evita la formación de estanques por regadío.		
33. Utiliza alternativas tecnológicas de riego.		
34. Evita el uso de sustancias químicas.		
35. Hace compost con los restos de jardinería.		
36. Considera iniciar una granja de lombrices.		
37. Piensa instalar bebedoras de agua para aves.		
38. Instala alimentadores y nidos para aves.		
ALMACÉN: COMPRAS Y ALMACENAMIENTO	SI	NO
39. Informa a sus proveedores sobre su política ambiental.		
40. Evalúa la calidad ambiental de sus insumos.		
PROVEEDORES:		
PRESTADORES DE SERVICIOS Y OPERADORES DE TURISMO LOCAL	SI	NO
1. Prefiere proveedores con algún tipo de certificación ambiental.		
2. Evalúa a sus proveedores periódicamente, antes de la contratación.		
3. Evalúa a cada tipo de proveedor y elabora un registro.		
4. Prefiere proveedores locales.		
5. Informa a sus proveedores sobre capacitación en gestión ambiental.		
PRODUCTOS PARA ALIMENTICIOS	SI	NO
6. Prefiere productos frescos y de producción local.		
7. Informa sobre nuevos modelos de consumo.		
8. Elabora una lista de especies de temporada de la zona.		

PARA EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

	SI	NO
9. Observa las etiquetas de los productos que adquiere .		
10. Utiliza materiales de menaje (platos y vasos), libre de contaminantes.		
PRODUCTOS DE LIMPIEZA Y JARDINERÍA		
11. Procura reducir las compras de bolsas y envases de plástico.		
12. Compra productos reciclables.		
13. Observa bien la peligrosidad de los productos que compra.		
14. Utiliza alternativas a los productos habituales de limpieza.		
15. Reemplaza las servilletas de papel por las servilletas de tela.		
16. Compra pilas recargables.		
17. Compra productos naturales para la limpieza.		
18. Lleva sus propios empaques para compras, evita las bolsas de plástico.		
19. Lee los folletos de los aparatos electrónicos.		
20. Evalúa el costo ambiental vs económico en sus compras.		
21. Compra abonos orgánicos y evita la compra de insecticidas.		
22. Acuerda con los proveedores el cambio o devolución de productos vencidos.		
MUEBLES Y EQUIPOS		
23. Compra aparatos y equipos que usan energía alternativa.		
24. Se informa sobre el origen de la madera.		
25. Compra muebles de segunda mano en buen estado.		
COLCHONES Y ROPA DE CAMA		
26. Compra colchones y ropa de cama hechas con fibras de algodón, lana y caucho.		

PINTURA Y BARNICES	SI	NO
27. Procura comprar productos de pinturas y barnices con sellos ecológicos.		
28. Utiliza remedios naturales.		
29. Evita los esmaltes o pinturas de aceite por su peligrosidad.		
30. Procura comprar atornizadores.		
MATERIAL DE OFICINA	SI	NO
31. Compra papel de forma medida.		
32. Compra papel 100% reciclado o libre de cloro.		

USUARIOS: TURISTAS	SI	NO
1. Informa y difunde la política ambiental.		
2. Brinda a sus visitantes oportunidades para contribuir con el cuidado del ambiente.		
3. Realiza encuestas a los visitantes.		



Interpretación de los resultados del test de autoevaluación:

0-46 respuestas afirmativas

Tiene una ligera percepción sobre ahorro y consumo de recursos. Sin embargo, son mayores las dudas respecto las buenas prácticas ambientales y los beneficios que le ofrecen (incluso económicos). Le invitamos a revisar este manual, que está orientado a personas como usted.

46-92 respuestas afirmativas

Conoce y realiza en general buenas prácticas ambientales. Su compromiso con el ambiente es notorio, sin embargo, puede revisar este manual para incrementar sus conocimientos respecto al tema y compartirlo con su familia, compañeros y empleados.

92-138 respuestas afirmativas

Realiza casi a diario buenas prácticas ambientales. El tema le es muy familiar en la medida que le interesa el ambiente. Sugerimos dar un repaso a lo usted conoce, leyendo este manual, que reforzará la información con la que ya cuenta. ¿Se anima a dar el siguiente paso -el de la certificación ambiental?

EPÍLOGO

La mayoría de estos ejemplos de buenas prácticas son fáciles de implementar en costos y esfuerzos humanos. Incorporándolos, estarás contribuyendo más allá del común desempeño de cualquier manual.

Si deseas más información no dudes en contactarnos en:

Dirección Nacional de Turismo
Viceministerio de Turismo
<http://www.mincetur.gob.pe>
dnt@mincetur.gob.pe



Contribuyamos a la mejora de nuestra calidad de vida.

