

Manual de Buenas Prácticas para un Turismo Responsable

Autores:
Patricia Mantovano
Alejandro Murillo


UTHGRA SASSO
HOTEL MAR DEL PLATA


HOTEL UTHGRA
BUENOS AIRES


HOTEL UTHGRA
PRESIDENTE PERON
MAR DEL PLATA


HOTEL UTHGRA
LOS COCOS - CORDOBA


UTHGRA
del mar

www.uthgraturismo.com.ar

UTHGRA
Turismo



Mantovano, Patricia Adriana

Manual de buenas prácticas para un turismo responsable: UTHGRA turismo / Patricia Adriana Mantovano; Alejandro Murillo; editado por Patricia Adriana Mantovano; Alejandro Murillo.

1ra. edición especial - Ciudad Autónoma de Buenos Aires:

UTHGRA Unión de Trabajadores del Turismo Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina, 2019.

52 p. ; 21 x 15 cm.

ISBN 978-987-22433-1-9



1. Turismo. 2. Medio Ambiente. 3. Desarrollo Sustentable.

I. Murillo, Alejandro. II. Título. CDD 338.4791

Todos los derechos reservados

1ra. edición - Noviembre 2019 - 500 ejemplares

Impreso en Citomail S.R.L. - Avda. Chiclana 4187 - CABA - Argentina

Hecho el depósito que dispone la ley 11.723

Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño de la cubierta, puede reproducirse, almacenarse o transmitirse de ninguna forma, ni por ningún medio, sea éste químico, mecánico, óptico, de grabación o de fotocopia, sin la previa autorización escrita por parte de los Autores.

Manual de Buenas Prácticas para un Turismo Responsable

Autores:

Patricia Mantovano
Alejandro Murillo



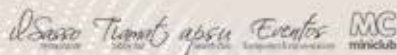
HOSPITALIDAD | COMPARTIR | RESPETAR

Índice

■ PRÓLOGO	5
■ OBJETIVO DEL MANUAL	7
■ EL ROL DE LA COMUNIDAD, EL HOTEL Y EL HUÉSPED	11
■ GUÍA PRÁCTICA PARA LA GESTIÓN SUSTENTABLE DE HOTELES	13
■ 1. Definición de un Plan Estratégico	15
■ 2. Política Organizacional	20
■ 3. Los Estándares de Calidad	21
■ 4. Gestión del Agua	22
■ 5. Gestión de las Aguas Residuales	24
■ 6. Gestión de la Energía	27
■ 7. Gestión de los Residuos	30
■ 8. Conservación de la Biodiversidad y el Paisaje	33
■ 9. Política de Compras y Proveedores	35
■ 10. Desarrollo de la Comunidad	39
■ 11. Condiciones Laborales Saludables y Seguras	41
■ 12. Desarrollo de los Patrimonios Culturales	43
■ 13. Comunicación y Educación Ambiental	46
■ 14. Seguridad e Higiene para el Trabajador y el Huésped	48
■ 15. Satisfacción del Cliente. Mejora Continua	50



PRIMER HOTEL DE MAR DEL PLATA EN OBTENER LA CERTIFICACIÓN DE SUSTENTABILIDAD



Av. De Los Trabajadores 3545 | Tel: 0223 499 9000 | Mar del Plata, Argentina |

Prólogo

La hotelería es una actividad principal del turismo sostenible en un destino, y si bien, las iniciativas sostenibles de un solo hotel no marcarán las diferencias, si todos adoptaran por esta estrategia, el cambio podría ser mayúsculo.

Hoy, es imprescindible la evolución del desarrollo turístico hacia un modelo de sostenibilidad. El concepto de calidad en el sector turístico, debe ser inseparable del respeto al entorno y de los criterios que involucran a la sustentabilidad.

Es uno de los desafíos más importantes, conscientizar y reforzar lo que implica ser Sustentable; debemos entenderlo como un todo, como una ventaja donde cada eje de acción, -económico, social y ambiental- son necesarios para una gestión exitosa, y fundamental para transformar el concepto en acciones concretas que sirvan como una herramienta estratégica de desarrollo.

Es por esta razón, que desde Turismo Hoteles UTHGRA decidimos ser impulsores de un cambio auténtico, para promover Buenas Prácticas Medioambientales y generar conciencia en las personas, y precisamente para ello desde el año 2012 hemos puesto en marcha el Plan Estratégico de Gestión Medioambiental que promueve reducir el consumo de energía eléctrica, de agua, de emisiones de CO2 y de generación de residuos.

Según la norma ISO 26.000, la Responsabilidad Social de una organización, comprende la "responsabilidad ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medioambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones".

Esto indica claramente que ser socialmente y laboralmente responsable es ir más allá del cumplimiento de la legalidad vigente, es tener una visión humanista, especialmente en la que se refiere a las personas, una concepción de organización que puede y debe transformar la sociedad, contribuyendo al bien común.

Estamos frente a un cambio de paradigma que combina el trabajo decente y el aspecto medioambiental y es lo que intentamos hacer cada día, aportando nuestro granito de arena a esta titánica tarea de Ayudar a Cambiar el Mundo.

Patricia A. Mantovano

Directora Turismo Hoteles UTHGRA



“La Ética es un asunto fundamental de una organización o empresa”

Objetivo del Manual

El presente Manual de Buenas Prácticas Sustentables para un Turismo Responsable, es producto de ocho años de trabajo en los Hoteles UTHGRA, donde se llevaron y se llevan a cabo Sistemas de Gestión Sustentable que permiten obtener beneficios ambientales, socioculturales y económicos.

Es intención de UTHGRA Turismo, compartir la experiencia para poder replicar acciones, dado que las buenas prácticas son aplicables, no solo a la actividad turística y hotelera, sino a cualquier actividad económica y a toda la sociedad. Cualquier persona, en su casa, puede llevar a cabo muchas de las buenas prácticas aquí descritas.

El 100% de las recomendaciones del presente manual han sido desarrolladas, trabajadas y probadas en nuestros Hoteles, con excelentes resultados.

El programa y todas las buenas prácticas han sido validados y certificados por el protocolo del Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC), a través de AHTRA y Hoteles más verdes, obteniendo todos

nuestros Hoteles Certificaciones de Sustentabilidad, emitidas por Certificadoras externas.

También, los Planes de Gestión Sustentable Hoteles UTHGRA obtuvieron el primer premio del Concurso Nacional de Hotelería Sustentable en 2016 y 2017, consecutivamente.

A través de toda la experiencia llevada adelante, podemos asegurar que la Sustentabilidad, la Calidad y el Trabajo son indivisibles.

No existe ninguna posibilidad de que tenga más importancia un aspecto sobre el otro de los descritos.

No hay sustentabilidad si se vulneran los puestos de trabajo.

No hay Calidad sin principios Sustentables.

No hay trabajo de Calidad cuando se utiliza la Sustentabilidad y el medioambiente como un negocio orientado exclusivamente para reducir costos.

Ayudar a Cambiar el Mundo

El mundo debe estar mejor gracias a mis acciones. Nuestro Objetivo debe ser ese y no los resultados económicos. Ser eficiente al trabajar aporta resultados.

Si trabaja bien eficientemente, se verá que a fin de año los resultados económicos, también existen. Pensemos en los demás. En los empleados, los clientes, los proveedores y la comunidad.

No es posible desarrollar un plan de gestión sin

tener en cuenta el aporte de todos los actores de la comunidad. Porque son ellos, junto al Hotel, que permitirán desarrollar acciones y prácticas, con sentido solidario para poder replicar, entre todos, acciones que nos conduzcan a un camino de Desarrollo Sustentable con bases sólidas.

Finalmente, y como consideramos a la Sustentabilidad como una obligación Moral, adherimos fervientemente a las palabras del Papa Francisco en su Encíclica Laudato Si.

“El desafío urgente de proteger nuestra casa común incluye la preocupación de unir a toda la familia humana en la búsqueda de un desarrollo sostenible e integral, pues sabemos que las cosas pueden cambiar. El Creador no nos abandona, nunca hizo marcha atrás en su proyecto de amor, no se arrepiente de habernos creado.

La humanidad aún posee la capacidad de colaborar para construir nuestra casa común. Deseo reconocer, alentar y dar las gracias a todos los que, en los más variados sectores de la actividad humana, están trabajando para garantizar la protección de la casa que compartimos. Merecen una gratitud especial quienes luchan con vigor para resolver las consecuencias dramáticas de la degradación ambiental en las vidas de los más pobres del mundo.”

#HacerLasCosasBienHaceBien




HOTEL UTHGRA
PRESIDENTE PERON
MAR DEL PLATA



**PRIMER HOTEL DE MAR DEL PLATA EN OBTENER LA
 CERTIFICACIÓN DE SUSTENTABILIDAD**



BRONZE

HOTEL Y HUÉSPED



PLATA

HOTEL Y HUÉSPED

TUCUMÁN 2662 | TEL: 0223 495 1689 / 8762 | MAR DEL PLATA

El Rol de la Comunidad, el Hotel y el Huésped

En el marco de promover una actitud activa frente al cambio climático, de ser protagonistas del cambio, llevamos a cabo un CIRCULO VIRTUOSO, donde Comunidad-Huésped-Hotel desarrollen acciones y tareas conjuntas para generar compromiso, conciencia, empatía y desarrollo de prácticas solidarias para construir un concepto de sustentabilidad donde todos los actores se vean beneficiados y puedan replicar las acciones en sus áreas de influencia.

La manera que tenemos de colaborar para que esto ocurra, es

ser transmisores de un mensaje con solidaridad, para colaborar con nuestra comunidad e involucrar al huésped con la misma, pero fundamentalmente, con SU COMUNIDAD de origen, para poder REPLICAR acciones.

El elemento clave es la Hospitalidad, la interrelación entre personas de diferentes lugares. Intentamos algo diferente al turismo tradicional. Proponemos la interacción, la cultura de compartir, porque compartiendo se ayuda a la comunidad.

Desde, plantar un árbol a visitar lugares de artesanías, interactuar con el trabajo de las comunidades religiosas de los lugares, juegos y caminatas para transmitir conceptos sustentables y participar en la educación de los alumnos de las escuelas de la comunidad.

Pretendemos que los huéspedes sean transmisores, en alguna medida, de los conceptos de Sustentabilidad. De esta manera podremos replicar más rápidamente la Cultura Sustentable que promovemos.



Guía Práctica para la Gestión Sustentable de Hoteles

A continuación se definen 15 criterios ambientales, socioculturales y económicos, en un marco de compromiso y responsabilidad, para poder tender a ser una organización ÉTICA, SOCIAL y LABORALMENTE RESPONSABLE.

1. Definición de un Plan Estratégico

HOTEL UTHGRA
LOS COCOS - CORDOBA

PRIMER Y ÚNICO HOTEL SINDICAL DE LA ARGENTINA CON CERTIFICACIÓN DE SUSTENTABILIDAD

BRONZE ORO PLATA

UTHGRA

AVENIDA CECILIA GRIERSON 1905 | TEL: 03548 - 492-037 / 492-057 | LOS COCOS | CÓRDOBA

INTRODUCIR UN SISTEMA DE GESTIÓN SUSTENTABLE

No existe ninguna posibilidad que los cambios culturales ocurran, si no hay un compromiso y una decisión política al más alto nivel organizacional de llevar adelante estos procesos.

Es imperativo, en primer lugar, desarrollar un plan estratégico, donde se definan, con claridad: Qué, Cómo, Quién, Dónde y Para Qué todos los procesos de Gestión Sustentable se van a llevar adelante.

Es la condición indispensable para que se puedan llevar adelante, con criterio y orden, las restantes prácticas.

A continuación, se describen prácticas para el armado y desarrollo de un Plan de Gestión Sustentable.

VISION Y MISIÓN

La visión es una exposición clara, que indica hacia dónde se dirige una organización a largo plazo y en qué se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes.

La Misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una organización o un Plan dentro de una organización y define: lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, lo que pretende hacer, y él para quién lo va a hacer.

DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

En primer lugar, y antes de plantear objetivos, es necesario conocer exactamente cuál es el punto de partida.

Para conocer dónde estamos y a donde queremos llegar tenemos que tener información de todos los parámetros que nos proponemos mejorar.

Apalancados en la información exacta, definiremos los objetivos con certeza.



Los Objetivos deben ser medibles o cuantificables, ambiciosos y al mismo tiempo posibles de ser cumplidos. Si no están definidos de esa manera, son voluntaristas.

También son una motivación para los trabajadores, es por ello, que la falta de definiciones claras y posibles de los objetivos, puede dar lugar a procesos negativos en la organización, que hacen que se pierda la confianza.

La pérdida de confianza es un hecho grave en cualquier proceso de cambio cultural, porque genera desinterés y desmotivación que terminan siendo difíciles o imposibles de revertir.

DEFINICIÓN DE HERRAMIENTAS

- **Administración del Plan de Gestión**
- **Administrar el plan a través de cuatro ejes:**

- **Inversión**
- **Gestión/planificación**
- **Comunicación**
- **Educación/capacitación**

■ **Inversión**

Considerar al medio ambiente en todos los proyectos de inversión, los cuales pueden ser directamente relacionados al plan medioambiental, como así también en los nuevos proyectos de inversiones globales.

A través de una gestión por procesos, orientar la operación de la organización hacia los parámetros medioambientales.

■ **Gestión Planificación**

Implementar una revisión y un seguimiento integral de los procesos de cada sector apuntando a una mejora sustentable.

Planificar cada una de las actividades de los hoteles, teniendo en cuenta los principios de sustentabilidad establecidos en la Gestión Medioambiental desarrollada.

■ **Comunicación**

A través de una campaña de comunicación interna y externa, dar a conocer los objetivos esperados y las acciones llevadas a cabo, para dar cumplimiento al éxito del plan. Invitando al huésped a sumarse al compromiso, y a los colaboradores a participar activamente del plan Medioambiental.

Considerar fundamentales las estrategias de Marketing para inducir al huésped a ayudar al desarrollo del plan, apelando a su responsabilidad social.

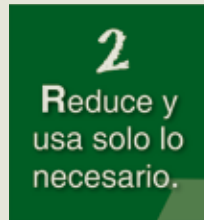
La participación activa de los colaboradores es, un intangible que hace crecer el modelo de gestión de manera sistemática. Se ejecuta mediante una fuerte política de capacitación y un ámbito de libertad para la creación y desarrollo de nuevos procesos. Se debe inducir permanentemente a los colaboradores a desafiar los paradigmas.

■ **Capacitación**

Realizar capacitaciones teóricas y prácticas, apuntando a la conscientización y desarrollo sostenible.

Esto, no sólo permite motivar a los equipos a colaborar con el plan en el desarrollo de sus actividades diarias, sino también, adquirir conocimientos para realizar tareas responsables con el medio ambiente fuera de su entorno laboral.

En función del avance y las demandas de los Planes Estratégicos, comenzar a poner el foco en el staff de los hoteles.



LOS PRINCIPIOS DE SUSTENTABILIDAD

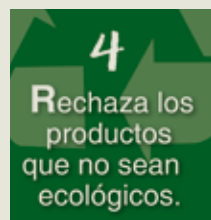
Es de mucha utilidad el uso de la regla de las 6 R como PRINCIPIOS FUNDAMENTALES PARA LLEVAR A CABO TODAS LAS ACTIVIDADES DE SUSTENTABILIDAD. Es absolutamente indispensable en los procesos de Gestión de residuos y el agua.

Pero también, se pone en práctica en todas las áreas de los indicadores clave.

Las 6 R son:

- **RECICLAR**
- **REDUCIR**
- **REUTILIZAR**
- **REVALORIZAR**
- **REESTRUCTURAR**
- **REDISTRIBUIR**

Estos son los seis principios que, al ponerlos en práctica, nos van a llevar a mejorar nuestra calidad de vida y la de nuestro ambiente. Desde el momento en que se toma conciencia sobre el impacto que tiene la contaminación en nuestro planeta, es importante asumir un compromiso para empezar a revertirlo.



1. Con las técnicas del **RECICLADO** se obtienen materias primas a partir de residuos. Para llevarlo a cabo, lo que hay que hacer es separar los residuos en orgánicos e inorgánicos, y desecharlos a cada uno en diferentes contenedores o tachos de basura.

2. La **REDUCCIÓN** de los consumos cotidianos es otra de las claves para cuidar nuestros recursos naturales. La energía y el agua deben ser cuidadas para que el uso sea eficiente y no se desperdicie. La manera que tenemos de colaborar es mediante el uso y no el abuso.

3. Volver a utilizar dos veces, o más, el mismo producto es **REUTILIZAR**. Es fundamental exprimir al máximo el artículo y saber aprovecharlo para diversas cosas, y de este modo reducir el impacto negativo sobre la naturaleza. Reutilizar siempre que sea posible.

4. REVALORIZAR es darle a un producto, el valor que se merece. Elegir productos que provoquen el menor impacto ambiental es una propuesta a partir de la toma de conciencia.

5. Si bien es importante que todos podamos contribuir desde nuestra casa, necesitamos que estas campañas y proyectos de reconstrucción del medio ambiente, sean avaladas y promovidas, también, por un sistema o institución capaces de llegar a la mayor cantidad de áreas. Debemos **REESTRUCTURAR** el sistema económico, que se concentre en satisfacer las necesidades de los individuos, pero que además, tenga las herramientas necesarias para lograr producciones de bienes básicos por medio de la sustentabilidad.

6. El concepto de **REDISTRIBUCIÓN**, remite a la forma de volver a distribuir algo, de forma diferente. Esto es importante, para aprovechar el espacio ambiental, ya que todos tenemos el mismo derecho sobre este suelo, y todos necesitamos de los recursos naturales para poder vivir. Por eso, no hay que perder de vista la redistribución de forma equitativa de los recursos dentro de la capacidad sustentable de la tierra.

2. Política Organizacional

Una política organizacional es una declaración de principios, de compromiso y de responsabilidad frente a la comunidad.

La Política tiene que ser un compromiso del máximo nivel de la organización para con sus empleados, clientes, proveedores y la comunidad donde la organización interactúa.

La política debe tener una visión y una misión: A qué nos comprometemos, cómo nos comprometemos y a quién destinamos el compromiso. Es la piedra basal que nos va a definir el camino a seguir, sin retorno.

LA POLITICA MEDIOAMBIENTAL DE UTHGRA

UTHGRA, se compromete al cuidado y respeto del medioambiente, desde las tareas de planificación de los hoteles en su funcionamiento cotidiano y el servicio que prestamos al huésped.

UTHGRA considera necesaria la máxima dedicación de sus empleados y afiliados, para detectar, analizar y aplicar soluciones, buscar alternativas sostenibles e innovadoras para todas las actividades de sus Hoteles.

Por esa razón adoptamos esta Política medioambiental, como referencia para establecer y revisar las metas y los objetivos propuestos.

Por este motivo nos comprometemos a:

- Considerar al medioambiente en todos los procesos de Inversiones, planificación y toma de decisiones operativas que lo pudieran afectar.
- Involucrar a todos los empleados y huéspedes en el logro de los objetivos medioambientales, mediante programas de capacitación, información y concientización.
- Involucrar a nuestros proveedores de las buenas prácticas medioambientales.
- Colaborar e intercambiar información con autoridades y empresas del sector en el desarrollo del Turismo Verde/sustentable.
- Utilizar racionalmente los recursos en todas las actividades que llevamos a cabo.
- Cumplir con toda la legislación Nacional, Provincial y Municipal vigente respecto a la actividad que nos involucra.

3. Los Estándares de Calidad

La calidad es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados.

De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando.

Como consecuencia de la definición de calidad cada empresa u organización define los estándares de calidad a través del mercado en el que participa y como se posiciona frente a la percepción que tienen sus clientes de la misma.

Deben ser tenidos muy en cuenta los límites de las políticas de calidad y sustentabilidad de una organización. De ninguna manera una política puede colisionar con la otra. Es decir, que todas las acciones medioambientales y de sustentabilidad tienen que tener en cuenta la calidad percibida por el cliente para ese producto o servicio.

Toda acción de mejora de eficiencia de parámetros medioambientales, debe encontrar necesariamente, el límite de la calidad percibida.

BUENAS PRÁCTICAS

- La interacción de las prácticas medioambientales y las políticas de calidad, permiten definir claramente los puntos de ineficiencia donde un Hotel esté brindando un servicio o producto que el cliente no está percibiendo.
- Los parámetros medioambientales comienzan a ser tenidos en cuenta como un valor de la calidad percibida por los clientes.
- Cada decisión estratégica u operativa que se tome, debe tener en cuenta las dos políticas (Calidad y Sustentabilidad) en un mismo plano.
- En una actividad donde el servicio ocupa un rol fundamental, el personal que es una pieza clave en la Calidad, nunca debe ser una variable de ajuste de las prácticas sustentables.

4. Gestión del Agua

El agua es un recurso cada vez más escaso y la industria hotelera es una gran consumidora de este recurso, pues sus huéspedes consumen, en promedio, más agua que los residentes del lugar.

A su vez, el hotel con su operación diaria gasta mucha agua, principalmente, en las áreas de cocina, lavandería, piscinas y riego. Esto restringe la disponibilidad de este recurso para satisfacer las necesidades de la gente local, dificultando el acceso aún más en las temporadas altas.

BUENAS PRÁCTICAS

- La disminución del consumo de agua reduce los costos de operación de un Hotel.
- La conservación de las fuentes de agua, en función a las mejoras en los consumos, generan un sentido de responsabilidad del Hotel ante los huéspedes y turistas responsables ambientalmente.
- Dada la escasez cada vez más pronunciada del recurso, ayuda a proteger a la comunidad, promoviendo una relación de empatía entre la comunidad, Hotel y Huésped.
- Si se ahorra agua, disminuirán los efluentes líquidos que genera el Hotel, contribuyendo sustancialmente a la mejora del ambiente y la salud, dependiendo del destino que se le dan a dichos efluentes.
- Se deben definir prioridades. A tal fin se debe detectar mediante medición e información, cuáles son las actividades de mayor consumo.
- Mediante un Diagrama de Pareto se puede detectar que el 80% del consumo es generado por el 20% de las actividades.
- A partir de ese análisis de identificación hay que concentrarse en planes de acción de mejoras en las actividades de mayor consumo.
- Mantener siempre, estrictos controles y registros de consumo de agua por cada sector del Hotel, que permitan analizar los consumos, detectar ineficiencias, pérdidas y buscar oportunidades de mejora.
- También, con información, podemos llevar adelante proyectos de inversión, porque sabremos exactamente cuáles son los retornos de dichos proyectos.
- Incentivar a los huéspedes, mediante comunicaciones e información a ser parte del desafío de cuidar los recursos del planeta.
- Proponer a los huéspedes a utilizar las toallas por más de un día.
- Sugerir que adopten medidas de ahorro, como cerrar las canillas mientras se afeitan o se lavan los dientes.
- Instalar equipos reductores de caudal en canillas y duchas.
- Instalar equipos de doble descarga en inodoros.
- Desarrollar programas de mantenimiento preventivo, con el objetivo de no tener pérdidas de agua.
- Si es posible, con acciones muy simples se puede recuperar agua de lluvia, para ser utilizada en muchas operaciones, si además esa agua es potabilizada.
- Analizar posibilidades de reúso del agua. Existen muchas alternativas. La más importante son las aguas de enjuague de lavandería o las aguas de duchas para ser usadas en inodoros. En todos los casos las aguas a reusar deben recibir un tratamiento.



El agua, esa molécula única.

5. Gestión de las Aguas Residuales

Los hoteles pueden llegar a producir cantidades considerables de aguas residuales, en función a su consumo total de agua.

Las Aguas residuales provienen de las lavanderías, las duchas, los lavatorios, los inodoros, los lavaplatos y las que corren por los techos.

En muchos destinos, esas aguas no se depuran o se tratan de manera muy limitada.

Por ello, los agentes contaminantes, como las bacterias coliformes fecales y las sustancias químicas, van a parar directamente al medio ambiente, infiltrando las napas.

Esto puede causar enfermedades en los seres humanos, principalmente, las relacionadas con diarreas e infecciones.

La contaminación de las aguas puede reducir el volumen de las reservas hoteleras si los potenciales huéspedes cancelan sus viajes y buscan otros destinos alternativos más saludables.





BUENAS PRÁCTICAS

- Un tratamiento adecuado de las aguas residuales permite reducir las posibilidades de contaminación de las napas de agua.
- El tratamiento adecuado evita enfermedades a los huéspedes, al personal y a la población.
- Si se evita disponer las aguas residuales no tratadas en arroyos y ríos, se pueden proteger los recursos turísticos porque se conserva la biodiversidad y se evita la contaminación.
- Por ningún motivo descargar aceites usados de cocina. Son la principal fuente de contaminación del agua.
- Utilizar productos de limpieza biodegradables.
- Acumular agua de lluvia, la cual puede ser usada directamente para riego y limpieza.
- Si a su vez, el agua de lluvia es tratada, puede ser usada para otras operaciones, como la Lavandería.
- Si existe un sistema cloacal público, asegurarse que sus efluentes van a una planta de tratamiento, y que no se vierta directamente sin tratar.
- Si no existe un sistema municipal, se deberá contar con una planta de tratamiento, que dependiendo de la magnitud de agua a tratar será un Biodigestor o una planta aeróbica.
- En cualquiera de los casos anteriores, se puede reutilizar el total del agua tratada para riego, previa aprobación del cumplimiento de los parámetros de calidad permitidos por las leyes nacionales de los países.
- Esta opción permite reutilizar el 100% del agua utilizada por un Hotel para actividades de riego de predios. En aquellos Hoteles que, por sus características, tengan grandes superficies de espacios verdes, la opción es medioambientalmente óptima y económicamente muy eficiente, dado que el ahorro de agua es muy importante.

6. Gestión de la Energía

En la mayoría de los Hoteles el costo de la energía es el gasto más elevado de funcionamiento operativo.

Implementar medidas de ahorro de la energía producida por combustibles fósiles (carbón, petróleo y gas natural) y aumentar la eficiencia y la utilización de fuentes alternativas de energía como el sol, el agua, el viento o la biomasa (materia orgánica originada en un proceso biológico, utilizable como fuente de energía), contribuyen directamente a disminuir el costo de la energía y a reducir las emisiones de CO₂ que afectan al calentamiento global.

La organización, debe disponer de un registro actualizado de los datos de consumos de las distintas fuentes de energía utilizadas en el hotel que permita su seguimiento, medición y evaluación para la mejora de la gestión energética, adoptando las medidas necesarias para la minimización, en lo posible, del consumo de energía.

Con el fin de reducir los consumos energéticos procedentes de fuentes contaminantes, la

Dirección del hotel debería realizar estudios y/o reformas que le permitan incorporar y aumentar el uso de energías renovables.

La organización, debe disponer de procedimientos o pautas de trabajo documentadas de buenas prácticas de ahorro de energía en las instalaciones y equipos, asegurando el conocimiento y la observación permanente de las mismas por parte del personal.

El hotel, debe disponer de un plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipos consumidores de energía para evitar fallas y averías que supongan pérdidas energéticas.

Cualquier reforma, modificación de las instalaciones o adquisición de nuevos equipos deberá realizarse aplicando las mejores tecnologías disponibles y viables para optimizar los consumos energéticos. Se priorizará la adquisición de equipos y dispositivos que aseguren la máxima eficiencia energética (luminarias, calderas, cámaras, electrodomésticos...).



BUENAS PRÁCTICAS

- Las inversiones en un uso más eficiente de la energía y en unas prácticas de administración interna más efectivas pueden reducir considerablemente los gastos de funcionamiento y energía.
- El uso de energías renovables puede mitigar la contaminación local del aire, mantener la calidad del destino, mejorar la experiencia del huésped y generar un sustancial ahorro de costos.
- La eficiencia energética y las prácticas de conservación pueden mejorar la imagen ante los huéspedes y habitantes locales.
- Controlar periódicamente el consumo energético actual de su Hotel para determinar qué sectores/equipos utilizan mayores cantidades de energía y cómo lograr una mayor eficiencia.
- Involucrar a los huéspedes en las medidas de ahorro colocando carteles informativos sobre la importancia de apagar las luces, ventiladores, acondicionadores de aire y televisores cuando se retiran de la habitación o cuando no los utilicen.
- Capacitar al personal para que sepan aplicar medidas de ahorro de energía.
- Siempre que se pueda, evitar el uso del acondicionador de aire. Reemplázelo por ventiladores de techo.
- Proporcionar sombra al edificio de su emprendimiento plantando árboles o arbustos nativos en los alrededores.
- Comprar aparatos eléctricos modernos y eficientes energéticamente. Instalar controles automáticos para cortar la energía eléctrica cuando el huésped no está en el cuarto.
- En los espacios comunes del Hotel, como los pasillos y baños públicos utilizar sensores de movimiento que aseguren mantener siempre las luces apagadas cuando sea necesario.
- Aislar techos, puertas y ventanas para evitar que penetre gran cantidad de calor del exterior y para que en días fríos el interior permanezca más caliente.
- Promover actividades turísticas que no empleen automóviles, por ejemplo, caminatas en senderos de parques nacionales, rutas a caballo, kayak, y recorridos en bicicleta, entre otros.
- Aprovechar al máximo la luz natural para refrescar, iluminar y ventilar sus ambientes.
- Investigar la factibilidad técnica y económica de instalar equipos de energía renovable. Paneles fotovoltaicos para generar energía eléctrica y termos solares para generar agua caliente y calefacción.
- Recomendar el uso del aire acondicionado a una temperatura de 22°C en Invierno y 24°C en Verano.
- Establecer procesos y procedimientos para el control de temperatura de los lavaderos, la temperatura de los termotanques y el apagado de luces que no sean necesarias.
- Utilizar focos de tecnología LED en todo el Hotel. Reducirá el 70% de energía utilizada para iluminación.
- En las áreas exteriores del Hotel utilizar iluminación solar.
- Comprar productos cuyo mantenimiento requiera menos energía, como toallas y ropa de cama de algodón que pueden ser lavadas a bajas temperaturas.
- Aprovechar el sol para secar ropa de cama, manteles, toallas y uniformes.

7.

Gestión de los Residuos



Los residuos son una de las principales fuentes de contaminación ambiental. Una gran cantidad de actividades humanas generan toneladas de desechos sólidos diariamente. En este sentido, los hoteles producen grandes cantidades de residuos, desde envases, aceites, hasta sobras de comidas, y muchos materiales que se descartan, son tóxicos.

Para el manejo estratégico de los Residuos es fundamental seguir los parámetros de las 6R (reducir, reciclar, reusar, reestructurar, revalorizar, redistribuir).

Son principios fundamentales que nos ayudan a tomar decisiones sobre elementos que dejarán de ser residuos para pasar a ser Post Producción (materia prima).

Un Hotel, debe disponer de procedimientos o pautas de trabajo documentadas de buenas prácticas para la minimización de los residuos y prevención de los riesgos asociados, asegurando el conocimiento y la observación permanente de las mismas por parte del personal.

La organización, debe disponer de un procedimiento y de sistemas de contenedores adecuados para asegurar la segregación diferenciada de los residuos generados, incluyendo su entrega a las autoridades, instituciones o empresas que favorezcan su reutilización o reciclaje, cuando ello sea posible.

Esta segregación diferenciada se realizará, como mínimo, para los residuos de papel y cartón, los vidrios y los envases de plástico.

BUENAS PRÁCTICAS

- La percepción de limpieza de un destino turístico es un factor que influye sobre la decisión de volver a un sitio o recomendarlo a otros turistas.
- La correcta eliminación de la basura, puede limitar el riesgo de litigios con huéspedes o lugareños que se enfermen como consecuencia de los residuos peligrosos.
- La gestión eficaz de los residuos, puede proteger la imagen de un hotel limitando el deterioro visual de la zona y obteniendo la aprobación de los huéspedes. La visión de la basura es una de las preocupaciones más frecuentes de los huéspedes en relación con el destino de sus vacaciones.
- Una empresa que implementa buenas

prácticas de manejo, puede reducir la producción de residuos sólidos hasta un 80%, con el consiguiente ahorro de energía, agua y materias primas. Las prácticas de reducción, reutilización y reciclaje ayudan a la educación de consumidores responsables y generan ahorros significativos para la empresa.

- Adquirir los productos al por mayor y con un mínimo de envases para disminuir la producción de basura.
- Sustituir los artículos desechables por otros reutilizables, como las pilas recargables, las jaboneras rellenables y las bolsas de tela para la ropa sucia.
- Acordar con un reciclador el retiro de los aceites usados de cocina, dado que son productos muy contaminantes y difíciles de tratar.
- Pedir a los proveedores que se lleven de nuevo las paletas y los cajones de embalaje.
- Reutilizar los envases y productos que le permitan reducir el gasto en abastecimiento.
- Clasificar la basura en el momento en que se produce por lo menos, en orgánico (desechos de la cocina, jardín, etc.) e inorgánico (papeles, plásticos, latas, cartón, etc.). No espere hasta el momento de su eliminación.

Por ejemplo, colocar cestos de basura para productos reciclables en las habitaciones de huéspedes y contenedores para restos orgánicos en las zonas de cocina y bar.

- Recuperar artículos como el papel, el vidrio, el aluminio y el plástico en caso de existir un mercado para estos productos.
- Transformar los restos de comida, las hojas y los restos de plantas en abono orgánico. Si tiene la posibilidad, puede usar este abono en Huertas Orgánicas del Hotel. No importa su tamaño. Con pequeñas huertas se puede transformar cantidades significativas de residuos orgánicos en abono.
- Colocar cestos de basura para los huéspedes en lugares estratégicos, en particular, zonas de contemplación y en los senderos naturales.
- Conservar los residuos sólidos en un lugar seguro e higiénico hasta que la municipalidad los retire.
- Colaborar con otras empresas y organizaciones, y con la municipalidad para crear sistemas eficaces de separación, recolección, reciclaje y tratamiento de la basura.
- Revisar los tipos y las cantidades de basura que se producen, así como los métodos de eliminación y sus costos.
- Elaborar un programa de gestión de los residuos sólidos basado en la estrategia de las 6R.

8.

Conservación de la Biodiversidad y el Paisaje



Es fundamental promover buenas prácticas para la protección de las áreas naturales, con el fin de minimizar el impacto negativo del turismo en el ambiente (residuos, erosión, alteración en el comportamiento de los animales, destrucción de la flora, etc.).

Los recursos principales de un destino son la biodiversidad, el paisaje y los patrimonios históricos y culturales. Si cualquiera de estos se deterioran en un destino, la motivación principal del Turista irremediablemente va a caer.

Una organización, debe apoyar y contribuir a la preservación de la biodiversidad y el paisaje del destino a través de la colaboración activa con asociaciones y/o autoridades locales en actividades de conservación y difusión de sus valores naturales.

El hotel, debe disponer de información actualizada y completa sobre las áreas naturales protegidas del destino, zonificación, medios de transporte, etc.

BUENAS PRÁCTICAS



- En general, el medio ambiente natural es el elemento clave que define la elección del lugar para las vacaciones. La contribución a la conservación permite preservar los recursos turísticos naturales.
- El apoyo a la conservación puede minimizar el riesgo de problemas ecológicos futuros y preservar la calidad del destino.
- Las contribuciones a la conservación, pueden generar una publicidad positiva para el establecimiento y mejorar la imagen del hotel ante los huéspedes y otras personas.
- Involucrar a los clientes en este tipo de actividades puede mejorar la imagen y reputación de la empresa.
- Realizar alianzas con Parques Nacionales, Secretarías de Medioambiente, Recursos Naturales Renova-

- bles y Turismo; y el municipio si tiene áreas protegidas municipales, o los privados que tengan áreas protegidas en sus propiedades (la empresa y sus huéspedes pueden contribuir con aportes económicos o acciones específicas para contribuir al mantenimiento del área).
- Patrocinar actividades de conservación o educación ambiental en la zona.
- Ofrecer a los visitantes la oportunidad de donar voluntariamente para apoyar los programas de manejo de la naturaleza.
- Colaborar con personal voluntario para el trabajo en los parques.
- El apoyo a la conservación, puede minimizar el riesgo de problemas ecológicos futuros y preservar la calidad del destino.

- Comprar productos y servicios en las comunidades locales, vecinas a las áreas protegidas.
- Apoyar los esfuerzos locales de conservación con aportes económicos, ya sea que estos aportes los haga directamente u obtenidos por medio de contribuciones voluntarias de sus huéspedes.
- Evitar que los turistas se involucren en actividades que causen impacto ambiental negativo (como, por ejemplo, andar en motocicleta en pleno sendero).
- Adquirir guías de campo (como, por ejemplo, de plantas, aves y anfibios) para ofrecérselas a los clientes interesados.
- Educar a los turistas sobre cómo pueden respaldar los esfuerzos de conservación.

9. Política de Compras y Proveedores



Los Hoteles suelen adquirir grandes cantidades de productos y artículos de limpieza, material de oficina, alimentos, bebidas, equipos y vehículos, para la operación y funcionamiento de sus diferentes áreas de gestión.

Estos productos pueden tener un impacto ambiental negativo a lo largo de la cadena de fabricación, distribución, utilización y eliminación.

Asimismo, pueden incidir nocivamente en el ámbito social si se fabrican con prácticas laborales irregulares.

Al elegir a sus proveedores de bienes y servicios, los hoteles y las asociaciones hoteleras pueden promover mejoras ambientales y sociales.

Es importante tener en cuenta, el impacto de la Logística para que un producto llegue a su destino de consumo. La Huella de Carbono generada por un producto puede alcanzar valores fuera de lo normal.

La organización, debe establecer políticas y prácticas de compra responsable. Estas prácticas deben incluir:

- El fomento y la prioridad de las compras a proveedores locales.
- El fomento y la prioridad de la adquisición de productos ecológicos o con un menor impacto en el ambiente.
- La prioridad de contratación y adquisición de productos o servicios de empresas que demuestren buenas prácticas de gestión ambiental o sustentable.
- Las compras provengan de un comercio justo.

Definición de Comercio Justo

Forma alternativa de comercio promovida por la Organización de Naciones Unidas, organizaciones no gubernamentales y movimientos sociales que promueve las relaciones comerciales voluntarias entre productores y consumidores, basadas en los principios de justicia social, equidad y respeto por el medio ambiente. Es un sistema comercial basado en el diálogo, la transparencia y el respeto, que busca una mayor equidad en el comercio prestando especial atención a criterios sociales y medioambientales. Contribuye al desarrollo sustentable ofreciendo mejores condiciones comerciales y asegurando los derechos de productores/as y trabajadores/as desfavorecidos.

Decálogo de Comercio Justo

- 1) Rechazo a la explotación infantil.
- 2) Igualdad entre hombres y mujeres.
- 3) Respetar los Derechos Humanos.
- 4) Valorar la Calidad y la producción Sustentable.
- 5) Cuidar al medioambiente en todos los procesos de transformación.
- 6) Se informa y se realiza trazabilidad acerca del origen del producto.
- 7) Se cobra un valor adecuado.
- 8) Se garantiza a los trabajadores un salario justo.
- 9) Se respetan las condiciones de Higiene y Seguridad, según lo requieren las leyes y disposiciones provinciales y municipales vigentes.
- 10) Se salvaguardan las minorías étnicas.

A modo de ejemplo, en la figura siguiente, se muestra la Política de Compras Sustentables de los Hoteles UTHGRA, con los criterios de compras, contratación y los parámetros de los beneficios ambientales en la decisión de compras.

Política de Compras Sustentables

La sostenibilidad Social y Medioambiental es una prioridad en nuestra política de compras y aplicamos en la medida de lo posible, y de la oferta del mercado, los siguientes criterios:

- Seleccionamos las empresas y productos locales por sobre otros a la hora de elegir nuestros proveedores.
- En igualdad de conocimientos de calidad y precio, elegiremos aquellos productos que tengan un mayor grado de elaboración en nuestra región.
- Buscamos en todos los casos productos naturales y ecológicos y rechazamos la compra de productos que pueden ser perjudiciales para el medioambiente.
- Exigimos siempre a nuestros proveedores la máxima reducción del material de empaque.
- En la medida de lo posible sustituimos productos envasados en empresas pequeñas, por productos a granel.
- Divulgamos entre nuestros proveedores habituales nuestro compromiso con la sustentabilidad social y medioambiental e intentamos implicarnos en nuestras campañas de responsabilidad social.
- Priorizamos la contratación y adquisición de productos y servicios que generan buenas prácticas ambientales.

Dentro del marco de esta política buscamos los siguientes beneficios medioambientales en la decisión de compras, cuando sea posible:

- Reducción de emisiones al aire y al agua.
- Uso de productos ambientalmente más respetuosos.
- Uso de materiales reciclados.
- Uso de materiales reciclables.
- Productos que generen menor consumo de energía.
- Productos que generen menos desechos, en general.
- Correcta gestión de los residuos generados.
- Menor cantidad de material de empaque.
- Logística más eficiente en la entrega de mercadería.
- Optimización del tiempo de vida útil y garantizar la duración, reparación y piezas de repuesto, siguiendo el concepto de Economía Circular.
- Compra de tecnología más eficiente en el consumo de los recursos naturales.
- Evitaremos materiales que dañen la capa de ozono.
- Daremos prioridad en la medida de lo posible, por disponibilidad y costos a productos orgánicos.



BUENAS PRÁCTICAS

- La adquisición de materiales cuyo impacto ambiental sea mínimo a lo largo de la cadena de fabricación, utilización y eliminación, permite mantener la calidad de los recursos turísticos al reducir la contaminación potencial de la atmósfera, el agua y el suelo.
- La compra de productos al por mayor, con poco embalaje o menos materiales, reduce los costos económicos y de eliminación de la basura.
- La adquisición de productos inocuos para el medio ambiente y con beneficios sociales mejoran la imagen del hotel ante los huéspedes.
- La compra de productos locales permite mejorar las relaciones y la situación económica de las comunidades locales, generando polos de desarrollo productivo, basados en la industria turística.
- Adquirir cuando sea posible, productos inofensivos para el medio ambiente, y cuya fabricación esté ligada con beneficios sociales a fin de reducir los costos de envasado, almacenamiento, transporte y eliminación.
- Colaborar y tratar de influir positivamente entre los proveedores, para que adopten prácticas ambientales y comercialmente justas.
- Proveer información a los huéspedes sobre los artículos de producción local como alternativa a las importaciones, por ejemplo, el agua embotellada.
- También, facilitar una lista de los productos y servicios locales que deben evitarse, por ejemplo, los artículos de recuerdo (souvenirs) fabricados a partir de especies en peligro.
- Educar a los proveedores locales sobre sus necesidades específicas para comprometerlos con una oportunidad de negocio sustentable.

10. Desarrollo de la Comunidad



El desarrollo turístico impacta de diversas formas en las comunidades locales.

Los daños ambientales derivados del desarrollo pueden deteriorar o restringir el acceso a recursos como las tierras de cultivo, el agua o los bosques de los que dependen los habitantes del lugar.

En algunos casos, los hoteles y otras infraestructuras para los huéspedes llegan a desplazar a la población.

Por otro lado, los puestos de trabajo generados por el turismo, en muchos casos, no suelen beneficiar a pobladores locales por no contar con la formación adecuada.



BUENAS PRÁCTICAS

- El apoyo al desarrollo comunitario puede generar una imagen positiva ante los huéspedes y mejorar la reputación del establecimiento.
- Una mejor situación económica de las comunidades y las empresas locales fomenta la sustentabilidad de los destinos turísticos.
- Fomentar la contratación de personal local y ser un ejemplo de respeto a la legislación laboral y a la aplicación de incentivos.
- Fomentar al Desarrollo del personal y su capacitación para generar un círculo virtuoso de movilidad profesional ascendente.
- No comprometer con la operación del Hotel los recursos básicos de las comunidades locales, tales como el agua potable, la energía eléctrica y los recursos naturales.
- Donar productos que no han sido utilizados a las comunidades locales, por ejemplo, a hospitales de niños, hogares de ancianos y guarderías infantiles.
- Comprar productos a los agricultores y productores de la zona para favorecer las economías regionales.

11. Condiciones Laborales Saludables y Seguras



De acuerdo a la legislación vigente y al cumplimiento de principios básicos de los derechos humanos, la industria turística debe ofrecer un ambiente sano y con condiciones favorables para sus trabajadores.

Existe una demanda creciente para garantizar que el turismo se desarrolle de forma ética.

Como parte de la sociedad, los hoteles y otras empresas del sector turístico deben asumir el compromiso de cumplir esta meta.

Es absolutamente inapropiado que bajo propuestas de falsas opciones verdes en la Hotelería, se

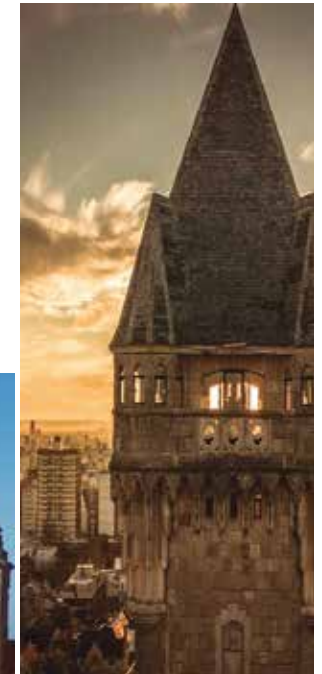
realicen prácticas de trabajo que generan enfermedades profesionales y pérdidas de puestos de trabajo, por no cumplir con los compromisos éticos de la gestión Sustentable y los derechos humanos.

La mayor parte de la atención a los derechos humanos en la industria turística se centró en la normativa laboral y en las condiciones laborales deficientes (jornadas de trabajo demasiado largas, bajos salarios, falta de estabilidad en el empleo y perspectivas de carrera limitadas), además de la utilización de mano de obra infantil o trabajo forzado.

12. Desarrollo de los Patrimonios Culturales

BUENAS PRÁCTICAS

- Promover la igualdad de derechos entre el personal evitará conflictos entre empleados, locales, extranjeros y el personal directivo y auxiliar.
- Se obtiene reputación al respetar los derechos del personal en la comunidad y el mundo.
- Al propiciar buenas condiciones laborales, los empleados tendrán una mejor actitud y trato hacia los huéspedes.
- Ofrecer jornadas de trabajo que respeten los días de descanso correspondientes fijados por la ley.
- Pagar salarios justos y realizar contratos oficiales con todos.
- Denunciar y evitar actividades ilícitas, como la contratación de mano de obra infantil y los abusos y/o acosos sexuales.
- Capacitar al personal para que puedan aspirar a otros puestos dentro de la misma empresa, garantizando la igualdad de oportunidades.
- No utilizar las prácticas medioambientales como variables de ajuste del personal, porque no es ni ético con la sustentabilidad, ni generan reducciones de mano de obra en ningún caso.



Una empresa turística responsable debe conocer e integrar a su entorno socioeconómico y fomentar su desarrollo mediante el apoyo y divulgación de información verídica respecto a los valores y elementos del patrimonio cultural con el que se cuenta.

Así, es necesario que destine esfuerzos en colaborar con las entidades públicas y privadas entendidas en la materia para conservar y mejorar recursos de patrimonio cultural tangibles o intangibles.

Será la empresa turística, a través de sus guías, quien interprete estos recursos con una autenticidad que sea compatible con la idiosincrasia local.

La organización, apoya y contribuye a la preservación del patrimonio histórico y cultural tangible e intangible del destino a través de la colaboración activa con asociaciones o las autoridades locales en actividades de conservación y difusión de sus valores.

El hotel dispone de información actualizada y completa sobre los principales recursos culturales del destino, medios de transporte, horarios, etc.

BUENAS PRÁCTICAS

- Disponer de evidencias de colaboración con eventos culturales y sociales de la comunidad.
- Tener disponible información actualizada en recepción y web sobre el destino y los transportes a los lugares de interés turístico.
- En caso de disponer de restaurante, ofrecer productos y platos de la gastronomía local o, al menos, del país en general.

En el caso de disponer de servicio gastronómico, se debe incluir en la oferta al cliente productos de la gastronomía local, promocionando su consumo entre los clientes.

En el caso de disponer de un local de venta al público, el hotel debe disponer y promocionar la venta de productos locales propios de la cultura, artesanía o gastronomía del destino. No se venden elementos de valor histórico o arqueológico y se respetan los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales, así como los principios del comercio justo.

En la medida de lo posible, el hotel ha integrado elementos de decoración interior propios de la cultura y artesanía del destino.

El hotel, debe apoyar la conservación y promover el conocimiento de la cultura del destino entre sus huéspedes y clientes como un aspecto esencial para un turismo sustentable, por lo que tanto, su personal como sus instalaciones deben mostrar activamente estos valores.

- En caso de disponer de tienda en las instalaciones, ofrecer y promocionar productos característicos de la cultura del destino, sea urbano, rural, costero o de naturaleza.
- No impedir o dificultar el acceso de los clientes, residentes locales y otras personas a elementos o lugares del patrimonio histórico y/o cultural que pudieran existir en las instalaciones del hotel, salvo las restricciones necesarias exigibles por razón de seguridad o conservación.
- Mantener un registro actualizado de la participación en actividades culturales o sociales realizadas dentro o fuera del hotel.
- Fomentar el respeto hacia las manifestaciones culturales, religiosas y creencias locales informando oportunamente a los clientes sobre las conductas más apropiadas a la hora de visitar determinados lugares.
- Cerciorarse de que los beneficios que se generan a través de la prestación de servicios relacionados con los atractivos culturales que se promueven, sean percibidos por la comunidad receptora. Esto responde a un principio de compensación justa y equitativa que debe respetarse.
- Es fundamental demostrar respeto hacia las comunidades originarias, sus valores y su cultura.
- Asegurar mantener bajos los niveles de impacto en los servicios que se ofrecen desde el hotel.
- Los sitios culturales, comunidades y demás atractivos culturales tienen cierta capacidad de carga que no debe superarse. Contribuya a mantener el número de turistas dentro de un límite máximo aceptable.
- Promover actividades turísticas que protejan la herencia cultural del lugar de destino, permitiendo que productos culturales, tradicionales, artesanías y el folklore sobrevivan y florezcan, en lugar de que sean perdidos o se conviertan en estándares.
- Fomentar encuentros culturales entre turistas y comunidades locales en donde se produzca un auténtico y respetuoso intercambio.
- Que el código de conducta, catálogo o materiales informativos disponibles para los huéspedes incluyen claramente las buenas prácticas en el destino.
- Comprobar su disponibilidad en recepción y/o en su defecto áreas comunes o habitaciones.

13. Comunicación y Educación Ambiental



La información es la base del conocimiento que sustenta la valoración de los recursos. No se puede valorar lo que no se conoce.

El hotel tiene un rol importante en la difusión de información referida a los atributos de los recursos naturales y culturales que vende y promueve.

De la misma manera, todas las personas que trabajan en el hotel deben estar identificadas



con el concepto de sustentabilidad y conocer los mecanismos para implementarlo dentro de la empresa.

La comunicación es un elemento esencial de todo sistema de gestión. Sin unos canales de comunicación adecuados, los flujos de información dentro de la organización y con sus grupos de interés (empleados, huéspedes, proveedores, la comunidad local, las autoridades y otros actores del turismo) no serán fluidos y ello repercutirá en el cumplimiento de la política y los objetivos establecidos, y, en general, comprometerá la eficacia de la gestión sustentable.

BUENAS PRÁCTICAS

- Facilitar la difusión de las políticas y planes de gestión sustentable.
- Garantizar que los empleados estén informados de los procesos relativos a la gestión sustentable y conocen sus objetivos.
- Aumentar la sensibilización, concientización y motivación hacia la sustentabilidad.
- Motivar a los trabajadores en el desarrollo y mantenimiento del sistema de gestión.
- Difundir las buenas prácticas a seguir en cada puesto de trabajo.
- Permitir la participación activa de los trabajadores.
- Informar de los resultados de la gestión sustentable a todo el personal y colaboradores.
- Fomentar la retroalimentación y el compromiso de todos los empleados.
- Hacer seguimiento a la información disponible en página web, redes sociales, materiales promocionales y portales de internet, para comprobar que son veraces y no generan falsas expectativas.
- Mantener actualizada la información que se ofrece a huéspedes en recepción y habitaciones.
- Definir estrategias segmentadas y diferenciadas, utilizando diferentes medios de comunicación (revistas, redes sociales, blogs, ferias, eventos, etc.) para llegar al público con el objetivo deseado.
- Generar mensajes claros y precisos, usando un lenguaje sencillo y evitar utilizar en exceso términos como "verde", "eco", "bio", etc.
- Tener en cuenta las quejas o sugerencias de los clientes derivadas de una comunicación o información inadecuada o incorrecta sobre la oferta de instalaciones y servicios del hotel, para corregir y mejorar las comunicaciones.

14.

Seguridad e Higiene para el Trabajador y el Huésped



La empresa debe preocuparse por ofrecer un ambiente accesible, seguro e higiénico, no solamente para sus clientes sino para sus empleados y colaboradores.

De esta manera, a través de la prevención e implementación de medidas de seguridad e higiene, no pone en riesgo la salud de los turistas ni del personal.

La organización, debe asegurar el cumplimiento de los requisitos necesarios para garantizar la seguridad e higiene en el establecimiento. La organización debe identificar otros riesgos para la salud pública en sus instalaciones, disponiendo de procedimientos de mantenimiento, limpieza y desinfección cuando sean necesarios.

En el caso de tener instalaciones que usen agua en su funcionamiento, como piscinas, lavanderías, cocinas u otras, debe tener un plan de mantenimiento y realizar controles periódicos de la calidad físico-química y microbiológica del agua.

Asegurar de que las actividades del hotel no suponen en ninguna circunstancia un riesgo para la salud pública ni afecten a los servicios básicos de seguridad y salud de la comunidad.



BUENAS PRÁCTICAS

- Identificar aquellas instalaciones y equipos que pueden ocasionar riesgos físico-químicos o biológicos para la salud pública, por ejemplo por ser vectores de la propagación de plagas o agentes patógenos.
- Asignar a un responsable de la seguridad e higiene en las instalaciones, que concientice y capacite a sus empleados en el mantenimiento de las instalaciones.
- Establecer procedimientos periódicos de mantenimiento, limpieza, control y desinfección de las mismas. En caso de que estas tareas sean contratadas a empresas externas, asegúrese de la acreditación y competencia profesional del personal encargado de realizarlas.
- Realizar controles periódicos de la salubridad del agua y el ambiente en las instalaciones.
- Asegurar el orden, limpieza y conservación en las zonas de manipulación de alimentos y el cumplimiento por parte del personal de las normas de higiene establecidas.
- Capacitar al personal encargado y, en su caso, la empresa contratada para las tareas de desinfección, mantenimiento y limpieza.
- Cumplir con los análisis respetando los límites legales establecidos, de lo contrario establecer las oportunas acciones correctivas.
- Realizar en todas las instalaciones con riesgos para la salud pública, planes de limpieza y realizar los controles relacionados, en particular piletas, torres de refrigeración y conducciones de agua.
- Registrar denuncias o quejas al respecto por parte de algún empleado, huésped o de la comunidad.
- Contemplar en el plan de capacitación anual, charlas relacionadas con la seguridad en el trabajo, incluyendo aquellas relacionadas con la manipulación de sustancias peligrosas. Respecto a estas últimas, deben solicitarse al proveedor las hojas de seguridad de los productos y capacitación específica para el personal que los utiliza.
- Brindar al personal los elementos de protección personal necesarios para la realización de sus tareas.

15.

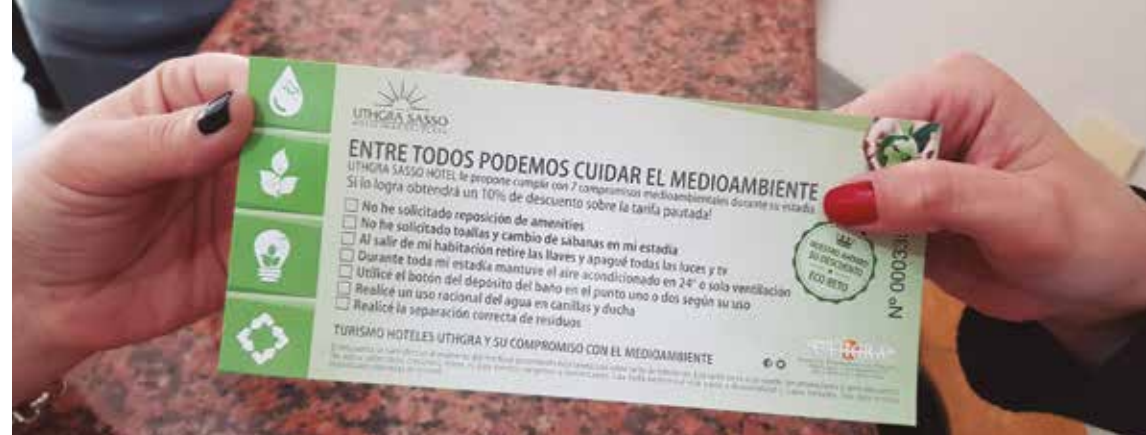
Satisfacción del Cliente. Mejora Continua.

Considerar las necesidades del cliente es la clave al momento de tomar las decisiones dentro de una empresa. En la actividad turística, estas decisiones deben tener como eje central la sustentabilidad, por lo tanto, deben contemplar el ambiente, el bienestar de la población y, a su vez, asegurar los niveles óptimos de calidad de servicio.

La gestión ambiental o de la calidad, son procesos que implican una mejora continua. No es posible ser 100% sustentable, pero sí se puede trabajar de manera permanente para ser cada día mejores y la forma de lograrlo es identificando las fallas o aspectos por mejorar, analizarlos y darles solución definitiva. Sólo así el hotel podrá conocer sus fortalezas y debilidades, y trabajar para que estas últimas se vuelvan oportunidades para mejorar en temas de calidad y sustentabilidad.

BUENAS PRÁCTICAS

- Desarrollar productos de calidad que sean compatibles con los principios de la sustentabilidad y efectúe un riguroso monitoreo del cumplimiento de los estándares de calidad dentro de su empresa.
- Implementar mecanismos para recabar información de sus clientes a través de encuestas, entrevistas, charlas informales, entre otros. Esto le permitirá obtener información valiosa de primera mano sobre sus clientes.
- Disponer de medios adecuados y sencillos para que su cliente pueda manifestar quejas y sugerencias. Estos medios pueden ser pequeñas encuestas colocadas en la habitación o preguntas de rutina al hacer el check out. Haga un debido seguimiento de los comentarios que hacen sus clientes. La información vale oro.
- Solicitar a los turistas, al personal y a los proveedores recomendaciones y sugerencias para mejorar.



- Convertir, de la mejor manera posible y dentro de sus posibilidades, las necesidades y expectativas de sus clientes en elementos de la oferta de su hotel.
- Formalizar su compromiso con el cliente y el medio ambiente incluyendo en la misión, visión y objetivos de su empresa la satisfacción de los clientes y el turismo responsable.
- Identificar, comunicar y corregir las no conformidades y tomar las acciones necesarias.
- Investigar las no conformidades, determinar sus causas y tomar las acciones necesarias para evitar que vuelvan a ocurrir (acciones correctivas).
- Evaluar la necesidad de tomar e implementar acciones para prevenir las no conformidades (acciones preventivas).
- Registrar los resultados y revisar la eficacia de las acciones correctivas y preventivas tomadas.
- Asegurar que cualquier cambio derivado de estas acciones se incorpore al sistema de gestión sustentable.
- Detectar las no conformidades y establecer acciones de mejora que incluyan todos los aspectos de la gestión sustentable.
- Investigar las causas de los desvíos y vigilar que se implanten las acciones de mejora oportunas.
- Registrar acciones para evidenciar que se han implantado y realizado un seguimiento de su eficacia.

