

CÓMO SER UNA ORGANIZACIÓN TURÍSTICA SUSTENTABLE



GUÍA PARA ALOJAMIENTOS,
RESTAURANTES Y AGENCIAS DE VIAJES

Ministerio
de Energía y Minería

Ministerio
de Turismo



Presidencia
de la Nación

HACIA UN TURISMO SUSTENTABLE EN ARGENTINA

El turismo, como tantos otros sectores económicos, ha madurado hacia el “movimiento verde”. Los turistas, consumidores cada vez más exigentes, avanzan en la búsqueda de servicios responsables, incorporan criterios de sustentabilidad al momento de elegir y hasta valoran personalmente las buenas prácticas de lo contratado.

Esta situación nos insta a reflexionar sobre la importancia de la actividad turística como catalizador del cambio positivo y del turismo sustentable como la única modalidad de turismo aceptada universalmente.

Debemos generar estrategias que nos permitan potenciar estos aspectos, de modo que todos los actores que conformamos la cadena de valor del sector asumamos el compromiso de promover acciones tendientes a conservar y valorar los patrimonios natural y cultural y a lograr la eco-eficiencia de los servicios y destinos turísticos.

Ante los desafíos propios de una realidad en constante movimiento, resulta indispensable seguir desarrollando y actualizando las herramientas que promuevan la sustentabilidad, la cultura de la calidad, la competitividad, el crecimiento del turismo interno y la creación de empleo en el sector.

En tal sentido surge esta iniciativa desde el Ministerio de Turismo de la Nación, en la que también colaboró el Ministerio de Energía y Minería de la Nación, con el fin de guiar a las empresas turísticas en la implementación de medidas que contribuyan a reducir su huella ambiental y, consecuentemente, a minimizar los impactos del cambio climático.

De acuerdo a estos lineamientos y adoptando buenos hábitos ambientales, las empresas podrán reducir hasta en un 30-40% sus costos energéticos y mejorar su imagen y posicionamiento.

Gustavo Santos
Ministro de Turismo de la Nación

INDICE

PÁG. 8  CAPÍTULO 1 GESTIÓN DE LA ENERGÍA.	HOTELES 14 RESTAURANTES26 AGENCIAS DE VIAJES26
PÁG. 30  CAPÍTULO 2 GESTIÓN DEL AGUA.	HOTELES 32 RESTAURANTES46 AGENCIAS DE VIAJES47
PÁG. 50  CAPÍTULO 3 GENERACIÓN Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS.	HOTELES52 RESTAURANTES59 AGENCIAS DE VIAJES65
PÁG. 70  CAPÍTULO 4 ASPECTOS ARQUITECTÓNICOS, PATRIMONIO NATURAL Y CULTURAL.	HOTELES72 RESTAURANTES77 AGENCIAS DE VIAJES77
PÁG. 88  CAPÍTULO 5 COMUNICACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL.	HOTELES90 RESTAURANTES114 AGENCIAS DE VIAJES114

CAPÍTULO 1



GESTIÓN DE LA ENERGÍA

La energía se define como la capacidad de realizar trabajo, de producir movimiento, de generar cambio y es inherente a todos los sistemas físicos y la vida en todas sus formas.

¿Qué es la energía?

Es la capacidad que tiene la materia de producir trabajo en forma de movimiento, luz, calor, etc. Se encuentra presente en la naturaleza de diversas formas, siendo clasificada según la fuente de donde proviene. De esta forma tenemos:

Energía primaria: Son las fuentes de energía en el estado en que se extraen o capturan de la naturaleza, sea en forma directa; energía hidráulica, eólica, solar, o indirecta, es decir derivada de un proceso de extracción o recolección de la misma; petróleo, carbón mineral, uranio, biomasa, entre otros.

Y dentro de esta clasificación también tenemos:

-Energías Renovables: son fuentes inagotables, ya sea por la inmensa cantidad de energía que contienen, o porque son capaces de regenerarse por medios naturales.

-Energías No renovables: son aquellas fuentes de energía que están en la naturaleza de manera limitada y requieren de un periodo de tiempo extremadamente largo para su renovación.

Energía secundaria: Son los diferentes productos energéticos no presentes en la naturaleza como tales, producidos a partir de fuentes primarias en los distintos centros de transformación con la finalidad de hacerlos aptos a los requerimientos de las tecnologías empleadas en los sectores de consumo; electricidad, gas distribuido por redes, gas licuado, naftas, carbón de leña, biocombustibles, entre otros.

El ser humano ha desarrollado, a través de su historia, sistemas de vida en los que, además de la energía necesaria para su subsistencia biológica (alimento), consume energía para mantener y desarrollar sus sistemas culturales y

satisfacer así necesidades extra alimentarias (vivienda, transporte, bienes y servicios, entre otros). Para ello, ha recurrido al uso de distintas fuentes energéticas; en un principio fue el fuego, la energía solar, la energía animal, la energía

eólica (viento), la hidráulica (agua) y en el último siglo la energía de combustibles fósiles (petróleo, gas y carbón) y la nuclear.

La Revolución Industrial fue el inicio de una serie de cambios tecnológicos, económicos y socia-

les que concluyeron en la consolidación de un modelo de subsistencia, aún vigente, sustentado energéticamente en el uso de los combustibles fósiles, cuyas fuentes son recursos naturales no renovables (limitados en el tiempo).

¿Sabías que?

Actualmente el 80% del consumo mundial de energía proviene de **combustibles fósiles** y el 20 % restante se reparte en energía hidroeléctrica (16%), energía nuclear (4%) y energías renovables. El aumento de la población mundial y su efecto sobre el comportamiento de los modelos de producción y consumo de bienes y servicios, han provocado un marcado incremento en el consumo energético:

Año	Población Mundial	Consumo Energético ¹
1900	1650 millones	0.89 TW*/año
1990	5300 millones	13.5 TW*/año

*TW (Tera vatio): equivale a la cantidad de energía liberada por la combustión de 1000 millones de toneladas de carbón

Esto representa que en 90 años, la población se incrementó en un 321% (5.2 veces) y el consumo energético en un 1500 % (15 veces).

Si bien el consumo mundial promedio es de 2,2 kw (kilovatios) por persona, en términos reales, se observa una fuerte asimetría en su distribución: en América del Norte 10 kw/persona, en otros países industrializados entre 5 y 7 kw, y el resto del mundo consume menos de 2 kw (promedio de 450 vatios/persona), lo que evidencia una fuerte conexión entre energía y bienes-

tar material humano ya que su consumo está indisolublemente vinculado al nivel de vida en términos materiales (acceso a alimentación, vivienda, salud, educación, servicios).

Nuestras fuentes energéticas principales (combustibles fósiles) y sus tecnologías representan, por sus características técnicas y la magnitud

1. www.cricyt.edu.ar/enciclopedia/terminos/Energ.htm

del consumo, una gran amenaza para la salud, el bienestar económico y la estabilidad ambiental. Sus efectos colaterales, tanto en la producción como en el uso, producen la liberación de gases de efecto invernadero y tóxicos involucrados en múltiples procesos contaminantes. Estas emisiones gaseosas provenientes de la quema de combustibles fósiles representan 27% de los gases de efecto invernadero. Adicionalmente, el rasgo principal de nuestros sistemas de producción de energía es que son, a nivel mundial, técnicamente poco eficientes (ya que generan grandes pérdidas en la producción y transporte) y costosos.

Las otras dos fuentes de energía utilizadas también poseen consecuencias negativas para el

ambiente: la energía hidroeléctrica, en cuanto a la problemáticas derivadas de la construcción de grandes embalses, y la energía nuclear, en cuanto al tratamiento de sus residuos altamente radiactivos y tóxicos.

Dadas estas características, la primera actitud individual y colectiva a adoptar es el consumo eficiente y racional, tanto de la energía (eléctrica, de combustibles fósiles, etc.) como de aquellos productos cuya fabricación implica también consumo energético. Adicionalmente, es necesario incorporar nuevas estrategias energéticas mediante la promoción del uso de las llamadas energías renovables (solar, eólica, geotérmica, etc.), más eficientes, sustentables y de menor impacto ambiental.

Eficiencia energética

La Eficiencia Energética² es la optimización de la relación entre la energía consumida y los productos y servicios finales obteniendo los mismos niveles de confort. Dicho de otra forma, la Eficiencia Energética corresponde a “hacer más con menos”.

Entre sus potenciales beneficios, se encuentra la reducción de importaciones y generación de energía, la reducción en la factura energética, la reducción en los costos de operación y mantenimiento y reducción del consumo de combustible en el transporte tanto público como privado. Al mismo tiempo el ahorro en el consumo energético contribuye directamente a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y, por lo tanto, el Calentamiento Global, mitigando el cambio climático.

Por otra parte, el uso responsable apunta a complementar los esfuerzos de la Eficiencia Energética a través del cuidado y uso apropiado de los recursos.

2. Agenda internacional de Energía (IEA) en <http://www.iea.org/topics/energyefficiency/>

<p>Ahorro hasta un</p> <h1>30%</h1> <p>DE ENERGÍA</p>	CAMBIOS DE HÁBITOS Y GESTIÓN	MEJORAS TECNOLÓGICAS
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación del personal. • Concientización del turista. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sustitución de equipos actuales por más eficientes. • Incorporación de nuevas tecnologías, como por ejemplo, calefones solares térmicos.

Existe un potencial de ahorro energético y consecuente ahorro económico en los hoteles y alojamientos que en algunos casos puede ser superior al 30% de los costos de operación y mantenimiento de las instalaciones.

Para la incorporación de medidas de eficiencia energética se deberán tener en cuenta diversos factores que afectan su consumo:

1. Factor humano: refiere al comportamiento tanto de los usuarios como del personal del establecimiento.

2. Características del equipamiento: refiere a la eficiencia de las instalaciones y equipamiento utilizado.

3. Clima: en zonas cálidas se incrementa sensiblemente el uso de la energía eléctrica para refrigeración y en zonas frías el uso de combustibles para calefacción.

4. Diseño del edificio: la orientación, materiales utilizados y otras características arquitectónicas influyen en el consumo energético.

5. Categoría del establecimiento.

BENEFICIOS AL INCORPORAR MEDIDAS DE OPTIMIZACIÓN DEL USO DE LA ENERGÍA		
1. Económicos	2. Ambientales	3. A nivel país
<p>Reducen los costos de operación de los establecimientos, mejorando su rentabilidad.</p>	<p>Al reducir el consumo de energía de origen natural se reduce la emisión de gases contaminantes.</p>	<p>Disminuye la dependencia a las fuentes externas, allanando el camino hacia el autoabastecimiento.</p>

HOTELES

Iluminación

El consumo energético de un hotel se reparte casi al 50% entre los usos térmicos y los eléctricos. El 70% del consumo medio lo suponen la climatización y la iluminación. No obstante, la cifra de consumo real en un alojamiento es muy variable y dependerá de muchos factores, como pueden ser su categoría hotelera, la localización, el número de camas y ocupación, los servicios que ofrece a sus clientes, etc. (AHT, 2017)

La puesta en marcha de prácticas de gestión ambiental puede reducir el consumo de energía empleada en iluminación u otros servicios e incrementar el ahorro económico en más de un 30% en relación a los costos operativos de los sistemas convencionales en los hoteles.

Así la caída de la eficiencia se debe a varios factores, como la elección de la iluminación inadecuada para las necesidades del alojamiento, la

acumulación de polvo y grasa sobre la superficie de las lámparas, pantallas o reflectores de las mismas, especialmente en las nuevas lámparas de bajo consumo o LED que por su larga duración no se limpian con frecuencia o la utilización de iluminación artificial en áreas que no la requieren.

Los sistemas más ineficientes desde el punto de vista ambiental y económico son las lámparas incandescentes (prohibidas por ley) y halógenas puesto que en lugar de brindar el servicio buscado, es decir, la iluminación, convierten la mayor parte de la electricidad que consumen en calor, lo que a su vez incrementa el uso de sistemas de refrigeración con el consecuente aumento en el consumo de energía eléctrica.

La siguiente tabla muestra las sustituciones de las lámparas por sus equivalentes eficientes:

SUSTICIÓN DE LÁMPARAS FLUORESCENTES POR TUBOS LED	
Fluorescente de 18 W	a Tubos LED de 10 W
Fluorescente de 36 W	a Tubos LED de 20 W
Fluorescente de 58 W	a Tubos LED de 25 W

SUSTICIÓN DE LÁMPARAS HALÓGENAS POR LED	
Halógena de 20 W	a LED de 4 W
Halógena de 35 W	a LED de 7 W
Halógena de 50 W	a LED de 10 W

SUSTICIÓN DE LÁMPARAS DE BAJO CONSUMO POR LED	
Bajo consumo 11 W	a LED de 5 W
Bajo consumo 18 W	a LED de 8 W
Bajo consumo 22 W	a LED de 10 W
Bajo consumo 26 W	a LED de 13 W

SUSTITUCIÓN DE LÁMPARA INCANDESCENTE POR LED	
Incandescente de 25 W	a LED de 5 W
Incandescente de 40 W	a LED de 8 W
Incandescente de 60 W	a LED de 10 W
Incandescente de 75 W	a LED de 13 W
Incandescente de 100 W	a LED de 20 W

Fuente: Guía de eficiencia energética en hoteles TWENERGY

La siguiente tabla muestra los niveles mínimos de iluminación requeridos según las normas IRAM-AADL J20-06 para los diferentes ambientes de un establecimiento hotelero.

	LUGAR	INTENSIDAD MÍNIMA DE ILUMINACIÓN (lux)
CIRCULACIONES	DORMITORIOS	50 - 100
	PASILLOS - PALIER - ASCENSOR	150 - 200
	HALL DE ENTRADA	300 - 500
	ESCALERA	100
LOCAL PARA LA ROPA BLANCA	ILUMINACIÓN GENERAL	200
	COSTURA	400
	LAVANDERÍA	100
	VESTUARIOS	100
OTROS	SÓTANO - BODEGAS	70
	DEPÓSITOS	100

Niveles de energía medidos a través del luxómetro .

Recomendaciones Iniciales:

Las siguientes son propuestas a implementar para los sistemas de iluminación existentes:

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Priorizá la iluminación natural siempre que se pueda.
- Mantené los niveles de iluminación cercanos a los mínimos establecidos para cada uno de los ambientes del establecimiento de acuerdo la tabla anterior según las normas IRAM. Esto te asegurará no incurrir en un consumo excesivo ni en una iluminación insuficiente.
- Establecé un régimen de mantenimiento que incluya la limpieza de luminarias, que pueden perder hasta un 50% de rendimiento por la suciedad acumulada, y la restitución organizada de lámparas por nuevas de tecnología más eficiente de forma tal que, dada la pérdida de luminosidad hacia el final de su vida útil, no altere el nivel de iluminación de los ambientes.

<ul style="list-style-type: none"> • Establecé horarios para el uso de iluminación artificial en aquellos ambientes que cuentan con suficiente luz natural y para aquellos que tienen horarios ociosos regulares. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evitá el uso de luz indirecta (aquellas en las que el aparato apunta hacia el techo o una pared.), si bien brinda una iluminación agradable su rendimiento es bajo y poco eficiente.
<ul style="list-style-type: none"> • Designá a un responsable para recorrer las instalaciones regularmente a fin de verificar la pertinencia del uso de iluminación artificial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dado que poseen el mismo casquillo, el cambio de lámparas por aquellas más eficientes como las LED no requiere del cambio de luminaria.
<ul style="list-style-type: none"> • Concientizá y capacitá al personal en el uso responsable de la energía a fin de que eviten su uso cuando no es necesario. 	<p><i>Si bien el costo de las lámparas más eficientes es de 7 a 10 veces superior, esto lo verás como una inversión, dado que se compensará con el ahorro energético que representan y porque su vida útil es hasta 10 veces mayor.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Al momento de adquirir aparatos de iluminación tené en cuenta, además de la apariencia, el nivel de eficiencia lumínica del artefacto. 	

Intermedias:

<p>¿Qué soluciones te recomendamos?</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • La utilización de balastos³ electrónicos en lugar de los electromagnéticos resulta en un ahorro energético de hasta el 30 % y extiende la vida útil de 	<p>las lámparas hasta un 50%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicar los interruptores en lugares visibles y de fácil acceso.

³ El balasto (del inglés ballast, «lastre») es un equipo que sirve para mantener estable y limitar la intensidad de la corriente para lámparas. Un balasto electrónico utiliza un circuito de semiconductores para proporcionar a las lámparas un arranque más rápido, silencioso y con un rendimiento energético superior al 98%.

Avanzadas:

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Sustituí los interruptores normales por reguladores de intensidad en aquellos ambientes en los que la necesidad lumínica varía. Esto te permitirá ajustar la intensidad lumínica a los niveles adecuados sin incurrir en excesos o ineficiencias.

del horario e intensidad de iluminación requerida.

- En espacios grandes es aconsejable sectorizar las luminarias agrupando en circuitos independientes a fin de lograr utilizarlas de acuerdo a las necesidades.

- Programá el encendido y apagado de luminarias en el interior y exterior del edificio en función

- Considerá el uso de colores claros en paredes y techos que permiten un mejor provecho de la luz, reduciendo el consumo.

Calefacción, ventilación y aire acondicionado

El costo de la energía para calefacción, ventilación y refrigeración puede representar el 50% del total de los costos del hotel. Dependiendo de los niveles de confortabilidad de los mismos y las zonas bioclimáticas en las que se encuentran. En la mayoría de los casos hay un gran potencial en mejoras de la eficiencia energética.

de tal forma que las pérdidas en calefacción y refrigeración sean mínimas.

Aislar térmicamente las paredes, techos y pisos puede llegar a representar una reducción del consumo de la calefacción y aire acondicionado de entre 35 a un 70%³.

Características del edificio

Los edificios nuevos, las remodelaciones y aplicaciones debieran ser diseñados y construidos siguiendo criterios de arquitectura sostenible,

Los valores internacionalmente aceptados como adecuados para confort en los distintos ambientes se clasifican por tipo de ambiente, estación del año y hora del día.

SERVICIO	HABITACIÓN OCUPADA	HABITACIÓN DESOCUPADA
Calefacción	22 °C	18 °C
Refrigeración	24,5 °C	28 °C

Temperaturas recomendadas para los distintos locales del hotel

4. Subsecretaría de Ahorro y Eficiencia Energética, Ministerio de Energía y Minería de la Nación.

Temperaturas recomendadas para los distintos locales del hotel y distintos grados de confort térmico

LOCALES	CONFORT TÉRMICO	TEMPERATURA EN VERANO	TEMPERATURA EN INVIERNO
Salones de fiestas Seminarios Conferencias Recepciones	A	24 ± 1	20 ± 1
	B	24 ± 1,5	20 ± 2
	C	24 ± 2,5	20 ± 3
Comedores Cafetería	A	24 ± 1	20 ± 1
	B	24 ± 2	20 ± 1
	C	24 ± 2,5	20 ± 3,5

En esta clasificación se diferencian distintos niveles de confort: al nivel A le corresponde el mayor bienestar y al C le corresponde el menor.

Fuente: FEHGRA

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Considerá la incorporación de termostatos automáticos que controlen la temperatura de los diversos espacios para poder disminuir la temperatura en espacios vacíos o que se encuentren cerrados durante determinados horarios.
- Asegurate que las bocas de aireación no se encuentren obstruidas por objetos ya que la disminución de la circulación del aire reduce la eficiencia de los sistemas de climatización, aumentando el consumo de energía.
- Sectorizar y controlar la ventilación según la demanda permite reducir el grado de ventilación en las habitaciones que no están ocupadas. Si incorporás equipos de velocidad variable y registros de aire, podés disminuir la cantidad de aire exterior que se va a utilizar. Reducir el consumo de aire acondicionado no sólo disminuye el consumo de energía debido a la ventilación, sino también el consumo requerido para la refrigeración o la calefacción.

- Cuando compres equipos para refrigeración / calefacción de ambientes, elegí Split identificados con una clase de eficiencia energética A según su etiqueta.

- Instalar coberturas y dispositivos de seguridad sobre los ter-

mostatos de las zonas comunes.

- Los ventiladores pueden ser una buena opción para proporcionar enfriamiento adicional y una mejor circulación de modo de reducir el uso de aire acondicionado.

Termostatos inteligentes

Los termostatos inteligentes permiten programar las temperaturas límites de calefacción y refrigeración para controlar los niveles inútilmente altos o bajos de los clientes o del personal. Estos termostatos, con sus característicos controles digitales y sus lecturas numéricas, dan una información más precisa que los modelos tradicionales.

Además, permiten programar los valores máximos y mínimos de temperatura del ambiente sin ser visibles, evitando el derroche de energía aunque el cliente o el personal fijen valores por encima o por debajo del necesario.

Asegurar que los interruptores y los termostatos sean programados para responder a mínimas de calefacción, de ventilación y de refrigeración, y esto, en los períodos y en los lugares necesarios.

El mantenimiento preventivo es importante para todo el sistema. Sin un programa adecuado de control, se elevan los costos de explotación, la vida del equipo es más corta y pueden surgir reparaciones costosas.

En el caso específico de torres de enfriamiento, predisuestas a depósitos calcáreos, obturación de toberas y a la colonización por especies biológicas, se producen deficiencias en la circulación de aire y en el rendimiento de las bombas de circulación, lo que genera mayores gastos de explotación, llegando a incrementarse su valor entre un 10% y un 25%.

En los equipos de tratamiento de aire, el uso de filtros de alto rendimiento disminuye la acumulación de polvos, así como los riesgos de contaminación de las redes de distribución de aire. En las calderas nuevas, un mantenimiento adecuado puede significar economías del orden del 20%.

Un sistema de enfriamiento bien mantenido funciona de manera más eficiente, consume menos energía y genera facturas más bajas; por lo tanto, limpie o reemplace los filtros de aire regularmente (en equipos de uso intensivo se recomienda limpiar los filtros cada dos semanas).

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Mantén limpios los serpentines de los sistemas de acondicionamiento de aire. La acumulación de suciedad en el serpentín es la causa más común de la baja eficiencia del funcionamiento.
- Si la aislación de las tuberías es sacada o dañada durante el mantenimiento, debes asegurarte que sean reemplazadas o reparadas prontamente o considerar la compra de aislaciones de "quita y pon".
- Asegurate que las instalaciones sean mantenidas por un técnico matriculado. Todo el sistema debe estar controlado regularmente.
- Seleccioná un buen sistema de CVC para el establecimiento, cada vez que sea necesario el cambio del equipo al final de su vida útil. La eficiencia energética, la potencia, el peso, el costo de mantenimiento y el nivel de ruido son las características más importantes que deben considerarse.
- Incluir economizadores de aire exterior en los equipos de tratamiento de aire, para que el aire exterior pueda utilizarse en el acondicionamiento natural en otoño y primavera, y en el enfriamiento en las noches de verano, siempre y cuando el nivel de humedad no sea elevado.

Ventiladores (VRC) Ventiladores (VRE)

Los ventiladores-recuperadores de calor (VRC) y los ventiladores-recuperadores de energía (VRE) o ventiladores de ingreso y de evacuación equilibrada deben satisfacer todas las necesidades de ventilación sin producir desequilibrios de presión o de corrientes de aire indeseables. Los VRC tienen tasas de eficiencia muy elevadas, del 85% al 95%. Este tipo de equipamiento debe considerarse en todos los casos donde el aire es evacuado en forma continua o es requerido el aire de ventilación.

Los equipos a velocidad variable o a frecuencia variable pueden utilizarse en los sistemas de ventilación a volumen de aire

variable para regular la velocidad de los ventiladores según los volúmenes requeridos.

Por ejemplo, en la cocina se puede ajustar el funcionamiento de los ventiladores y quemadores para reducir el consumo en las horas pico de cocción de punta. Se debe asegurar que la evacuación no disminuya al punto de permitir que los olores sean transportados a otros sectores del establecimiento.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Reducí la carga de enfriamiento colocando persianas adecuadas en las ventanas que dan al Este y al Oeste.

- Cerrá las cortinas durante el día

e instalá toldos en las ventanas que dan al Norte.

- Plantá árboles o arbustos que den sombra.

Cuarto de huéspedes

Los cuartos de huéspedes representan una de las mayores proporciones en cuanto al consumo de energía – aproximadamente entre un 18 y 40 % en total. La climatización de las habitaciones

mediante aire acondicionado, ventilación y calefacción varía según las condiciones climáticas del lugar y su ocupación.

¿Cómo lograr el ahorro?

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Considerá la instalación de sistema de tarjeta para activar la energía y climatización en el momento de uso de la habitación.

- Durante las épocas de frío, ocupá las habitaciones del lado soleado del edificio primero y en épocas de calor ocupá primero las habitaciones del lado opuesto.

- Asegurate que el personal acuda a las habitaciones que han sido liberadas lo antes posible para poder apagar o desenchufar los artefactos (luces, frigobar, tv, etc.) que hayan quedado prendidos y bajar el termostato si es que el mismo no es controlado en forma automática.

- En épocas donde usás la calefacción y refrigeración intentá dejar las cortinas cerradas para reducir las pérdidas o ganancias de calor en la medida que sea posible.

- Instalá controles termostáticos.

- Durante los periodos de baja ocupación, agrupá a las habitaciones donde se hospedarán los huéspedes de modo que los sistemas mecánicos y eléctricos puedan zonificarse apagando las áreas que se encuentren desocupadas.

- A la hora de comprar electrodomésticos, en lo posible optá por aquellos que presentan mayor eficiencia energética en su etiqueta.

Etiqueta de Eficiencia Energética

La Etiqueta de Eficiencia Energética es una herramienta diseñada para que el usuario pueda identificar las diferentes clases de Eficiencia Energética, categorizadas mediante letras y colores.

- **Mayor eficiencia:** Extremo superior de color **VERDE**. Suele ser A pero puede existir hasta A+++
- **Menor eficiencia:** Extremo inferior color **ROJO**. Suele tener la letra "G" pero esto puede variar en equipos más nuevos.

Otros datos que también brindan las etiquetas

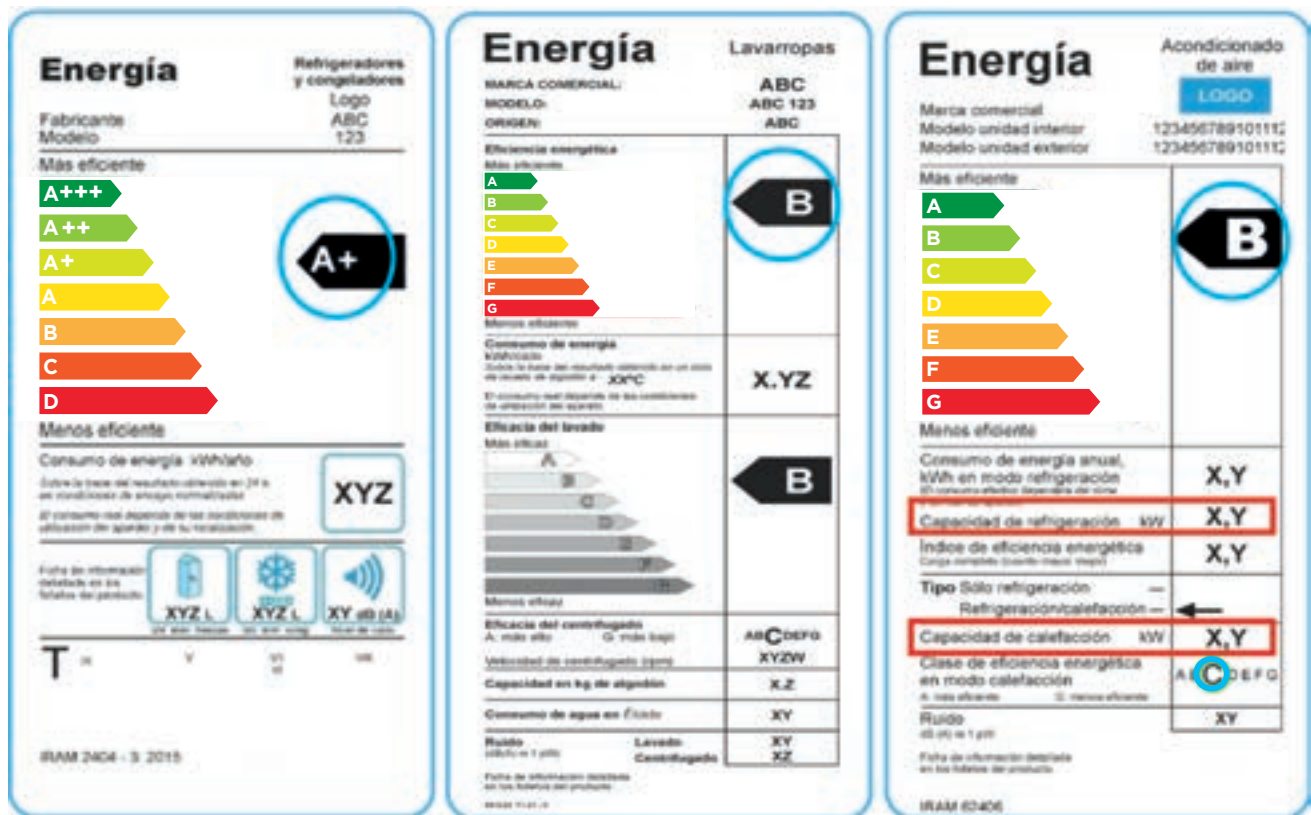
- Eficiencia energética del equipo
- Consumo de energía

- Características técnicas según el equipo, por ejemplo:

- o Volumen de compartimento (heladera)
- o Potencia (lámparas)
- o Calidad de lavado (lavarropas)
- o Capacidad de enfriamiento (Aire Acondicionado)

Este tipo de información es importante al momento de comprar un equipo nuevo, orientando la elección de compra hacia equipos más eficientes.

En las imágenes siguientes, encontrará las etiquetas que indican la eficiencia energética en refrigeradores y congeladores, lavarropas y Split frío-calor.



Etiqueta de Eficiencia Energética en refrigeradores

En este ejemplo la eficiencia es **A+** señalada con círculo celeste

Etiqueta de Eficiencia Energética en lavarropas

En este ejemplo la eficiencia es **B** señalada con círculo celeste

Etiqueta de Eficiencia Energética Split Frío-Calor

En este ejemplo la eficiencia en: **REFRIGERACIÓN es B** **CALEFACCIÓN es C** señaladas con círculo celeste. En rojo se encuentran señaladas las capacidades de **REFRIGERACIÓN** y **CALEFACCIÓN** donde X e Y serán números en kW.

Cocina

El área de la cocina ofrece una excelente oportunidad a la hora de implementar medidas en pos de la eficiencia energética. Muchas veces los equipos se prenden por la mañana y se dejan casi todo el día prendidos. A diferencia de las

cocinas de los restaurantes, las cocinas de los hoteles pueden usar dos o tres veces más energía para producir la misma cantidad de comida, lo que puede representar un 15% o más del consumo total de energía de los hoteles.

Heladeras y freezers

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Durante los periodos donde la ocupación del hotel es baja, apaga las heladeras que no estén en funcionamiento. Y hacé un uso eficiente de las mismas almacenando los alimentos que necesitan frío en un solo lugar.

cada segundo que la puerta se encuentra abierta. Esto también provoca que se forme hielo, que conlleva a la necesidad de descongelamiento de la heladera/freezer y que disminuya la eficiencia.

- Cuando recibís alimentos congelados o enfriados, colocalos lo antes posible dentro del freezer y heladera para evitar el cambio de temperatura y el gasto de energía, de esa forma volvé a llevarlo a su temperatura indicada. Esto también es un requerimiento bromatológico.

- Si poseés un área de fríos, podés reducir el ingreso de calor utilizando cortinas.

- Nunca pongas alimentos calientes o tibios dentro de la heladera o freezer ya que se consumirá más energía para enfriarlos.

- Revisá que los burletes de las puertas estén en buenas condiciones. En algunos casos es conveniente cambiarlos para evitar pérdidas de frío y ahorrar energía.

- Tratá de abrir las puertas lo mínimo y necesario. La temperatura del aire en el interior del equipamiento se incrementa 0.5°C por

- La ubicación de la heladera es muy importante, debe estar separada de la pared de manera de permitir la circulación de aire en la parte trasera y estar alejada de los focos de calor o de la luz solar directa.

Hornos y hornallas

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Siempre que sea posible tapá las ollas que se estén utilizando para calentar agua. Esto no sólo reduce el tiempo de calentamiento, sino que también consume menos energía para mantener el calor dentro de la misma. Además, verificá que la llama no supere el diámetro de la olla o sartén para no desperdiciar energía.

- Verificá que estén limpios el horno y los quemadores y en caso de haber llama amarilla o roja y

que crepita (intermitente), la limpieza es obligatoria.

- Cuando se cocina en el horno, evitá aperturas innecesarias y verificá el estado de los burletes que evitan escapes de calor.

- No dejes prendido el horno en caso de no utilizarlo.

- En los ambientes destinados a la cocina no debes calefaccionar con el horno.

Problemas que el personal de limpieza debería identificar

1| **Interruptores** de tarjeta bloqueados y que no apagan las luces (y posiblemente la climatización) cuando se retira la tarjeta.

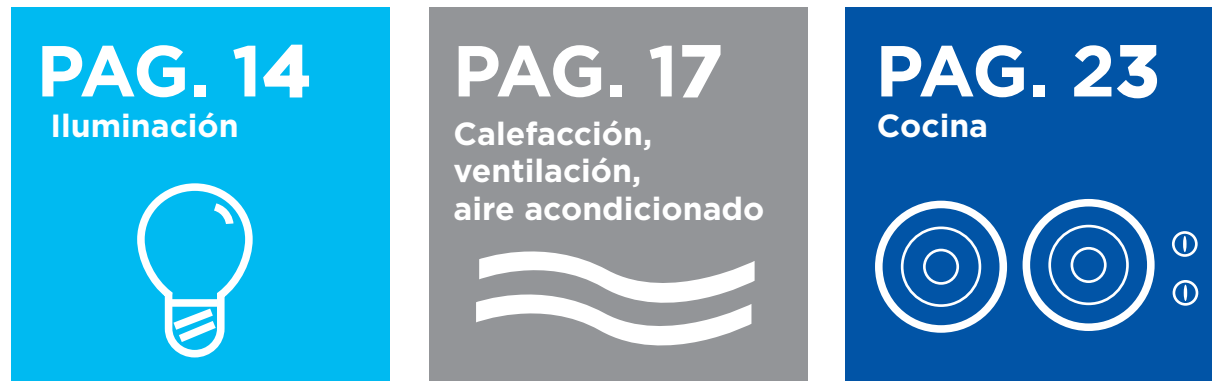
2| **Controles o sistemas de climatización** que no funcionan correctamente o que no logran mantener la temperatura deseada en las habitaciones.

3| **Ventanas** (y posiblemente puertas) que no cierran o sellan bien, que dejan entrar aire exterior en ambientes climatizados.

4| **Frigobares** con puertas que no cierran bien o con una capa excesiva de hielo sobre el evaporador.

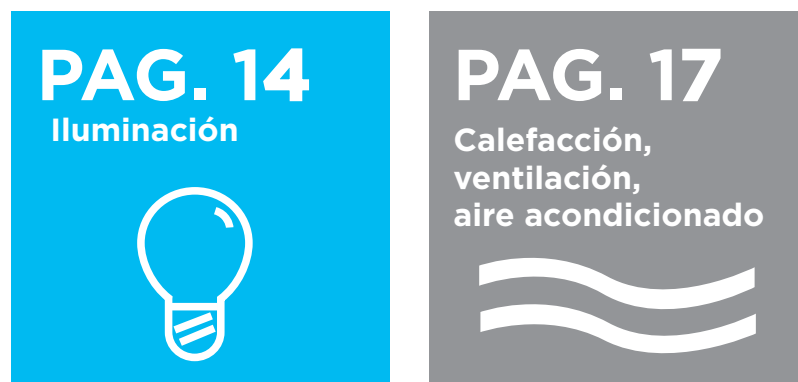
RESTAURANTES

Aplican las siguientes soluciones presentadas para hoteles:



AGENCIAS DE VIAJES

Aplican las siguientes soluciones presentadas para hoteles:



<p>Si ofreces servicios de transporte turístico, te recomendamos adoptar las siguientes prácticas:</p>	1 Planificá la ruta a realizar, evitando extender innecesariamente el recorrido o calles/carreteras congestionadas.
	2 Realizá un mantenimiento preventivo de los vehículos.
	3 Procurá apagar el motor del vehículo cuando éste se encuentre detenido.
	4 En caso de tener el aire acondicionado encendido, procurá que todas las ventanillas del vehículo se encuentren cerradas.
	5 Promové el uso de transporte eficiente, por ejemplo alternativas no motorizadas, vehículos eléctricos, bicicletas públicas.

Fuente: <https://www.autobild.es/practicos/10-consejos-ahorrar-combustible-viajes-233305>

Recursos de utilidad

Al calcular el costo energético de tu empresa, tendrás una base sobre la cual tomar decisiones respecto a los cambios que podés implementar a

corto, mediano y largo plazo.

1. Empecemos haciendo un Inventario de luminarias⁵:

Cálculo del consumo energético por el uso de luminarias					
Tipo/características	Cantidad	Horas de uso diario (aprox)	Tiempo de uso (aprox)	Están próximas a ser reemplazadas	Valor comercial por unidad
FLUORESCENTE					
HALÓGENA					
CFC					
LED					

Calculá la cantidad de energía que usas en luminarias, a continuación te damos los pasos a seguir:

a. Averiguá el voltaje de las lámparas: El voltaje está impreso directamente en la lámpara con un número seguido de la letra W, también podés revisar la caja.

b. Dividí el número entre mil para convertirlo de vatios a kilovatios. Una lámpara fluorescente de 58 W consume 58 vatios de energía, en kilovatios equivale a:

$$58 / 1000 = 0,058 \text{ kilovatios}$$

c. Calculá la cantidad de horas al mes que la lámpara pasa encendida. Si las lámparas de 0,050 kW pasan encendidas 6 horas diarias. En 30 días, tenés un total de:

$$30 \text{ días/mes multiplicado por } 6 \text{ h/día} \\ = 180 \text{ horas mensuales}$$

d. Multiplicá el uso de kilovatios por la cantidad de horas.

La lámpara fluorescente 58W usa 0,058 kW de energía y está encendida 180 horas mensuales. Su consumo energético es de:

$$0,058 \text{ kW multiplicado por } 180 \text{ hr/} \\ \text{mes} = 10,4 \text{ horas-kilovatios por mes.}$$

e. Calculá el costo del consumo de tu lámpara de luz. La compañía de servicio eléctrico te cobra por cada kWh una tarifa, revisá en tu boleta cuál es el valor actual. La lámpara fluorescente consume 10,4 kWh/mes, entonces utilizarla te cuesta (valor de la tarifa por cada kWh multiplicada por el gasto en kWh/mes "10,8") = AR\$ mensuales.

Ahorrar en los costos de luz. Las lámparas de luz constituyen como mínimo el 15 % de la factura de servicio. Aunque otras formas de ahorrar energía tendrán un mayor efecto, cambiar las luminarias a LED siempre tendrá sus ventajas a largo plazo.

Ahora que ya sabes calcular el costo energético de tus luminarias vamos a calcular cuánto gasta por mes cada electrodoméstico, tené en cuenta el valor de 1 KWH según tu boleta. Te

invitamos a completar la siguiente tabla para saber cuál es su gasto en pesos, tené en cuenta la cantidad de electrodomésticos para calcular el gasto total.

Cálculo del gasto energético por el uso de electrodomésticos						
ELECTRODOMÉSTICO	GASTO DE kwh POR HORA	HORAS DE USO DIARIO	TOTAL DE HORAS AL MES	COSTO DE ENERGÍA MENSUAL POR UNIDAD	CANTIDAD DE UNIDADES	COSTO TOTAL
TV 21 pulgadas	0,075					
Heladera con freezer	0,200					
Lavarropas automático 5k	0,500					
Secarropas	0,380					
PC sólo CPU	0,400					
Estufa a cuarzo	1,500					
Freezer	0.250					

fuelle: www.enre.gov.ar : CONSUMOS

Preguntas guía para la toma de decisiones:

¿Puedo reemplazar los electrodomésticos ineficientes?

¿Cuáles puedo reemplazar a corto plazo (entre 3 meses)?

¿Cuáles puedo reemplazar a medio plazo (entre 9 meses)?

¿Cuáles puedo reemplazar a largo plazo (más de un año)?

¿Qué estrategias en cambio de hábitos y de gestión puedo llevar a cabo para aminorar el gasto energético?

- Con el personal
- Con los clientes
- Con los proveedores
- Con la comunidad

No dejes de consultar periódicamente las novedades sobre eficiencia energética del Ministerio de Energía y Minería de la Nación:

www.minem.gov.ar

- Subsecretaría de ahorro y eficiencia energética.

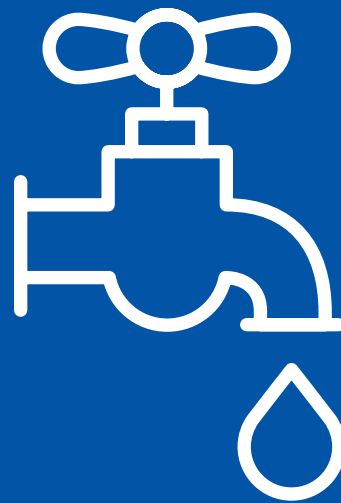
- Subsecretaría de energías renovables

Enteráte aquí sobre las líneas de crédito para el equipamiento en eficiencia y tecnologías a base de energías renovables:

www.turismo.gov.ar/inversiones

CAPÍTULO 2

• • •



GESTIÓN DEL AGUA

El agua es el elemento vital indispensable para la vida, y su disponibilidad es muy reducida en distintos lugares de nuestro país. A su vez, el consumo de agua por turista puede llegar a ser más del doble que el consumo de un residente (fundamentalmente por el uso de agua en los hoteles y el consumo desaprensivo que puede hacer el turista).

Por lo tanto, con esta guía nos proponemos brindar sugerencias para la reducción del consumo de agua y disminuir los costos operativos del sector turístico.

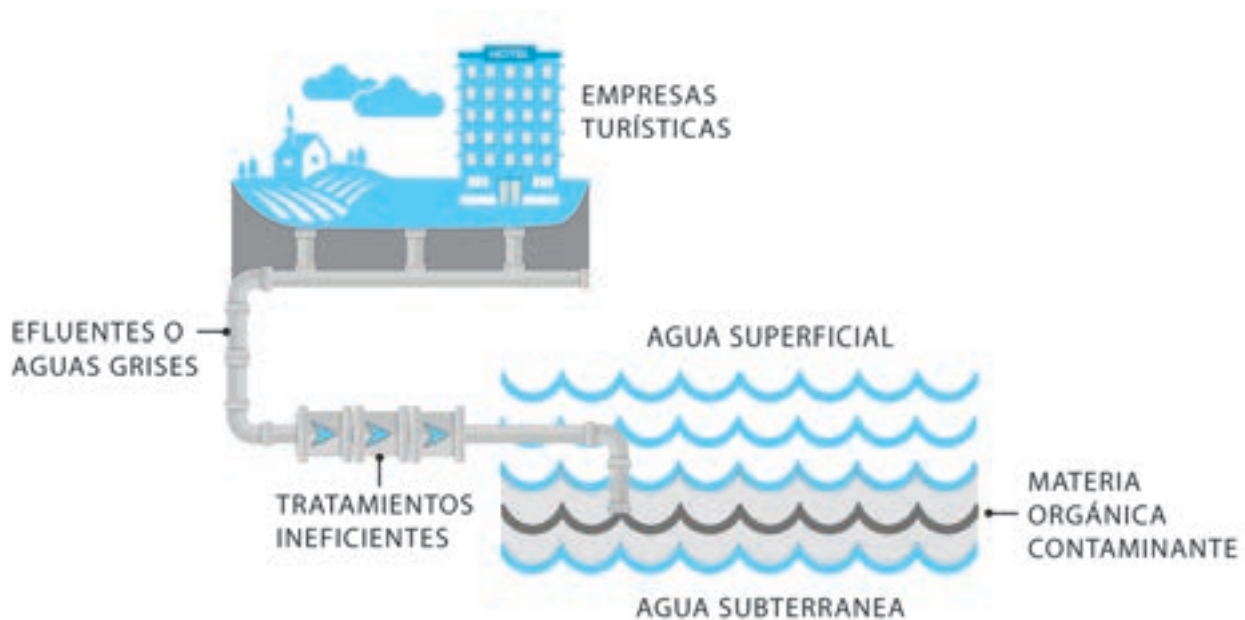
HOTELES Y SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

Iniciemos con los sistemas de almacenamiento y distribución de agua:

Desde el punto de vista de uso de recursos en los hoteles y alojamientos turísticos, los principales problemas relacionados con los sistemas de suministro de agua incluyen:

- Presión muy elevada en la red de agua de los establecimientos. Además de incrementar el consumo de agua en canillas y duchas, puede producir fugas en cañerías, válvulas de inodoros y grifería.
- Grandes variaciones de presión. Estas pueden causar fluctuaciones importantes en el caudal y en ciertos casos afectar la mezcla de agua fría y caliente.
- Sobreconsumo innecesario de energía por las bombas de agua.
- Sobreexplotación del recurso, de las redes de distribución de algún acuífero o la intrusión salina en zonas costeras.

En términos de efluentes, los impactos pueden ser la contaminación del agua superficial y subterránea; el exceso de cianobacterias en los lagos de agua dulce por el incremento de materia orgánica, el deterioro de ecosistemas subterráneos, costas, orillas y paisajes, objeto mismo de la actividad turística.



¿Qué soluciones te recomendamos?

- Incluí el uso eficiente del agua en las políticas y objetivos de tu empresa.

- Capacitá a tu personal y sensibilizá a tus clientes sobre el consumo responsable del agua.

- Operá la red de agua del establecimiento a una presión baja moderada. No conviene mantener una presión de agua innecesariamente elevada porque esto genera frecuentemente los siguientes problemas: genera fugas en cañerías, válvulas de inodoros y grifería, aumenta el volumen de agua perdida; incrementa el caudal de agua generado en las canillas y duchas y, consecuentemente, aumenta el consumo de agua del establecimiento.

- Identificá si existen pérdidas, fugas y/o roturas de caños.

- Priorizá la compra de equipos que aseguren el máximo ahorro de agua.

- Utilizá la cantidad necesaria de agua en tareas de limpieza.

- Utilizá para la limpieza un balde con agua en vez de manguera.

- No utilices los inodoros como cestos, arrojando papeles.

- Identificá el consumo y llevá un registro mensual de agua por áreas. Para esto es necesario saber cómo leer la boleta.

1| Tené en cuenta los siguientes valores de consumo de agua:

- Riego de jardín (10 minutos) 284 L
- Ducha (10 minutos) 80-120 L
- Baño de inmersión 150 L
- Afeitada 76 L
- Descarga del inodoro 10-12 L/vez
- Cepillado de dientes 8 L
- Lavado de autos 500 L
- Lavarropas 100 L/ciclo

2| Considerá el volumen de agua por las pérdidas más comunes⁶:

- Canilla goteando (mínimo) 46 L/día
- Canilla apertura pequeña 2000 L/día
- Canilla apertura grande 15000 L/día
- Inodoro pérdida continua 4500 L/día
- Tanque cisterna (máxima) 15000 L/día
- Tanque de reserva con deficiencia en el flotante 2400 L/día

6. www.aysa.com.ar y <http://www.eras.gov.ar/>

Un alojamiento turístico debería idealmente trabajar con la mínima presión de agua que permite el funcionamiento correcto de los equipos.

En el siguiente cuadro te explicamos cómo se sitúa la presión del agua generalmente:

CARACTERÍSTICAS	PRESIÓN	COLUMNA DE AGUA
Alojamientos turísticos conectados a la red municipal o que usan bombas presurizadas	1,7 a 3 bar	17 mt a 90 mt
Alojamientos turísticos con tanques elevados	0,3 bar	3 mt

1 bar = 10,2 milímetros de columna de agua "mca"

Los establecimientos que trabajan con una presión de agua muy baja pueden utilizar una pequeña bomba alimentadora de agua solo para los equipos que requieren una presión más elevada. Esta opción no requiere una gran inversión, y tampoco obliga al establecimiento a operar en todas sus instalaciones a una mayor presión de agua solo para satisfacer las necesidades de unos pocos equipos.

En cuanto a los productos de limpieza, seleccionará productos biodegradables (jabones, detergentes, etc.), en lugar de aquellos que puedan ser

más agresivos con el ambiente. Evitá aquellos que contengan por ejemplo fosfatos, cloro, benceno, nitrobenceno, formaldehído, kerosén, naf-taleno, hidróxido de sodio, fenol, xileno y lauril sulfato de sodio, entre otros.

Para el mantenimiento del jardín, plantá especies locales que requieran menor consumo de agua.

Evaluá que los horarios de riego de plantas y jardines se hagan a partir de las 21 horas cuando la posibilidad de evaporación de agua es menor.

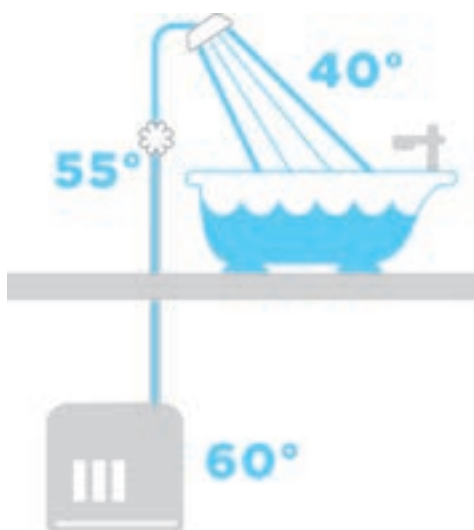
Agua caliente, ¿cómo reducir su impacto?

Calentar agua es un proceso que requiere una gran cantidad de energía. Por ejemplo, calentar 100 litros de agua que se utilizan en una ducha de 10 minutos consume aproximadamente 3,5 kWh de energía (es decir, la misma cantidad de energía que se gasta dejando todas las luces de una habitación de hotel prendidas continuamente durante más de 40 horas).

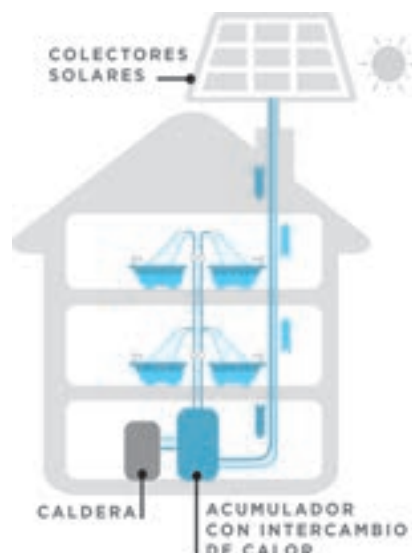
Dado el impacto que los sistemas para calentar el agua tienen sobre el consumo total de energía,

es importante asegurar que dichos equipos sean eficientes, y estén correctamente dimensionados, instalados, operados y mantenidos.

El consumo de una canilla abierta dejando correr el agua hasta que llegue el agua caliente produce la pérdida de 5.475 litros por habitante al año; para corregir su desperdicio, se han desarrollado sistemas sencillos y accesibles para solucionar este problema habitual.



La pérdida de temperatura del agua caliente durante el recorrido que realiza desde la caldera hasta la ducha.



Los pisos superiores serán menos eficientes si las calderas y los acumuladores se encuentran en primera planta.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Tené en cuenta el costo de operación de los calentadores de agua y no basar la decisión de compra de los equipos únicamente en su costo comercial.

- Dá preferencia a calentadores de agua que utilizan fuentes de energía renovable, tales como calentadores solares, calderas que queman leña certificada, residuos forestales (pellet) o residuos agrícolas, y calefones o termotanques que utilizan electricidad renovable (hidráulica, eólica).

- Evaluá con cuidado el costo de operación de los calefones eléctricos.

- Respetá las recomendaciones de los fabricantes de los calentadores de agua para su mantenimiento.

- Aislá las cañerías, bombas y tanques de agua caliente, así como los intercambiadores de calor.

- Ubicá el calentador de agua lo más cerca posible de los puntos de uso de agua caliente. Aplicar esta medida permite reducir las pérdidas de calor en las cañerías de agua caliente; el tiempo que demora el agua caliente en llegar a la ducha, llave u otro punto de uso; y la cantidad de agua fría que debes purgar antes de que el agua caliente llegue al punto de uso.

- Evitá calentar el agua a una temperatura demasiado elevada a fin de evitar accidentes y ahorrar energía. Mientras más caliente el agua, mayor es el riesgo de quemaduras y las pérdidas de energía por las cañerías y acumuladores de agua caliente.

- Colocá los calentadores de agua fuera del alcance de los huéspedes a fin de evitar que puedan dañar los equipos o ajustar la temperatura del agua caliente a un nivel peligrosamente elevado.

- Instalá dispositivos ahorradores de agua en las canillas y la flor de ducha. Estos dispositivos pueden ahorrar entre un 35 y 50% de agua y energía que se utilice para calentarla, este valor varía en cada caso según el caudal y la presión de salida.

- Utilizá calefones solares térmicos.

- Instalá dispositivos para el ahorro de agua y energía en el interior de las habitaciones. Su principal cometido es el de recircular el agua en la propia instalación del usuario evitando que el agua que todavía no se encuentra a la temperatura deseada salga por la canilla o punto de consumo. Para ello, este tipo de dispositivos utilizan las tuberías de agua fría para retornar el agua hasta el calentador. Durante

el tiempo que se recircula el agua hacia la caldera/termo eléctrico no existe entrada o salida de agua a la habitación, por lo que el volumen de agua consumido es nulo.

- En zonas donde el agua es dura, tomá las precauciones necesarias para evitar la acumulación de carbonato de calcio y otros minerales al interior de los calentadores de agua:

1| **Descalcificación del agua por intercambio iónico:** Es una técnica muy utilizada para consumos reducidos. Son resinas de intercambio iónico con grupos que incluyen iones de sodio. Una vez agotada la capacidad de intercambio de la resina, ésta se regenera con una solución de cloruro sódico (sal común). Esta técnica permite eliminar la dureza del agua pero modifica su composición química incorporando iones de sodio.

2| **Dosificación de inhibidores de incrustaciones:** Para grandes instalaciones. Los productos basados en polifosfatos actúan distorsionando la estructura cristalina de las sales cálcicas y magnésicas e inhibiendo su crecimiento regular. De esta forma, la cal se mantiene en suspensión y no se incrusta.

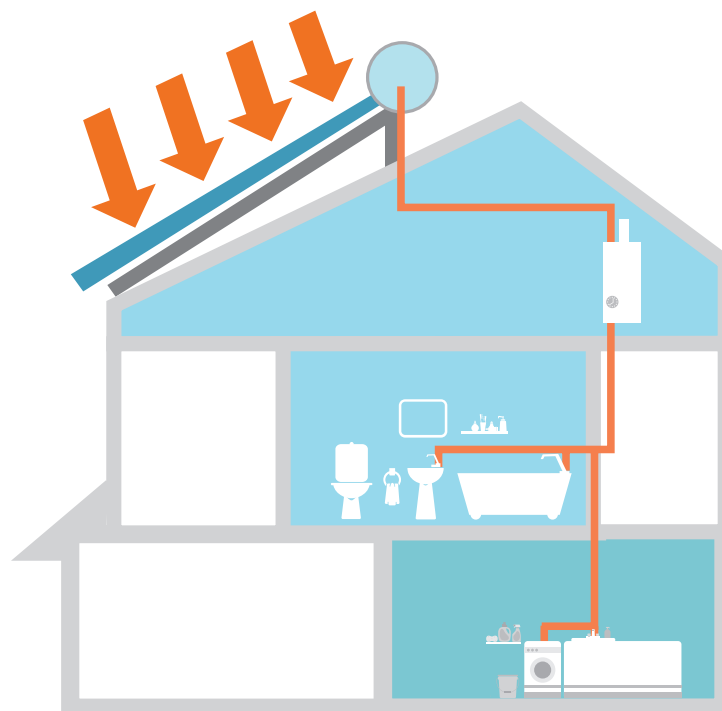
3| **Aplicación de equipos físicos:** Los equipos físicos representan una técnica de tratamiento del agua para evitar incrustaciones calcáreas sin adición de productos químicos y sin modificar su composición, es importante que estén debidamente testeados por autoridades expertas en sanidad.

- Controlá que el agua caliente en el punto de uso tenga idealmente una temperatura de 42°C.

A continuación te presentamos algunas referencias visuales de dispositivos eficientes para el ahorro del agua caliente:



— Si habías pensado en hacer más eficiente el consumo del agua caliente, lo más conveniente sería instalar un dispositivo bajo el lavabo de uso más frecuente y más alejado de la caldera, pues de esta forma se evitará el desperdicio de agua que fluye previo al agua caliente. Cuando el dispositivo avisa que el agua ha alcanzado la temperatura deseada, se puede abrir cualquier otro grifo del lugar y el agua saldrá también caliente.



— Los calefones solares térmicos, son ideales para el sistema de agua caliente.

Inodoro, otro lugar donde ahorrar

Los inodoros requieren un alto mantenimiento para evitar fugas y otras pérdidas de agua y pueden llegar a multiplicar el gasto de agua de todos los empleados y visitantes.

Este derroche es caro, especialmente para quienes están conectados a una red de agua municipal o rural. Por ejemplo, una pequeña fuga en la válvula de descarga de un inodoro puede desperdiciar 9.000 litros de agua/mes; mientras que una válvula de descarga que se queda trabada y

no cierra correctamente puede desperdiciar la misma cantidad de agua en un sólo día. (Cabe destacar que 9.000 litros es el volumen de agua consumido normalmente por 45 personas/día.)

Actualmente hay inodoros de bajo consumo que no gastan más de 6 litros por descarga. Pero no es el caso para inodoros más antiguos, muchos de los cuales llegan a consumir 10 a 20 litros por descarga, particularmente si fueron fabricados antes de los años 90'.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Capacitá al personal para detectar y reportar fugas u otras pérdidas de agua en los inodoros, al encargado del mantenimiento.

- Asegurate de que el personal de mantenimiento esté consciente de la gran cantidad de agua que se puede desperdiciar por fugas y fallas en inodoros, y que sea capaz de diagnosticar y reparar correctamente estos problemas.

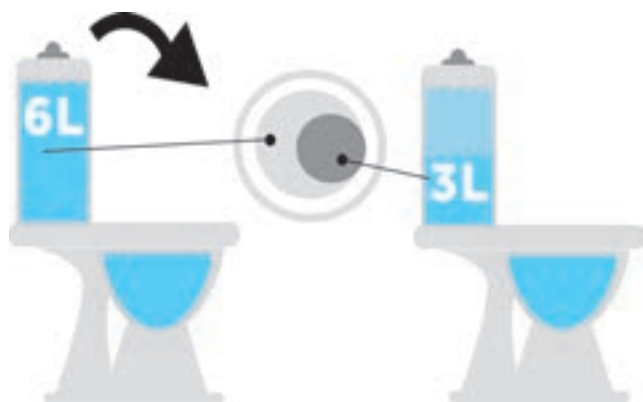
A menudo el arreglo de fugas en inodoros tarda meses o años simplemente porque el personal cree que es un problema menor y que el desperdicio de agua es insignificante.

- Inspeccioná y dá mantenimiento a todos los inodoros por lo menos una vez cada tres meses.

- Reemplazá los viejos inodoros de más de 10 litros por descarga por inodoros de bajo consumo, especialmente si estos inodoros ineficientes están ubicados en baños de alto tráfico (en habitaciones de alta ocupación o en baños del personal). También se puede ubicar dentro de sus tanques una botella de 1 litro de agua o más, de esta forma el tanque solo trabajará con el agua libre.

- Comprá únicamente inodoros de buena calidad, producidos por fabricantes locales y reconocidos o con representación local que pueden rápidamente proveer los repuestos necesarios.

- Instalá preferiblemente inodoros de doble descarga.



Los inodoros de doble descarga consumen menos agua porque permiten usar una descarga de menor volumen para evacuar residuos líquidos. Cuando son usados correctamente, gastan menos de 50% del volumen de agua consumido por inodoros de una sola descarga.

Tené en cuenta que el botón de descarga tenga un diseño sencillo y que sea obvio accionarlo, es aconsejable señalarlo o informar al turista como funciona.



Colocar una botella de agua al interior del tanque del inodoro es una solución eficaz y económica para el ahorro de agua en cada descarga.

Bañadera y/o duchas

Las bañaderas suelen usar más agua en comparación con una ducha y, consecuentemente, incrementan el consumo de agua y energía térmica (para calentar el agua). En términos de cantidades, una bañadera de tamaño convencional consume entre 100 y 150 litros por uso, es

la misma cantidad de agua que se gasta en una ducha de 13 a 19 minutos; en el caso de un hidromasaje consume entre 150 y 400 litros por uso, o la misma cantidad de agua que una ducha de 19 a 50 minutos.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- En lo posible, instalá duchas en vez de bañaderas en los baños de huéspedes.
- Evitá instalar hidromasaje en los baños de habitaciones individuales.

- Para los establecimientos con hidromasaje se recomienda:
 - 1| Elegir modelos de bañaderas de menor volumen.
 - 2| Realizar la limpieza de acuerdo con las recomendaciones del fabricante.

- Preferí los sistemas con acumulación de agua caliente, termotanques, que son más eficientes que los sistemas de producción instantánea y sin acumulación, calefones.

- Mantené aislados los depósitos y las tuberías de distribución de agua caliente.

- Conservá la temperatura en no más de 42°C lo cual es más que suficiente para tener una sensación de comodidad para el aseo personal de los turistas.

- Procurá reutilizar el agua de las duchas y lavamanos para el riego del jardín, arboleda o limpieza de vereda y patios.

Aguas grises

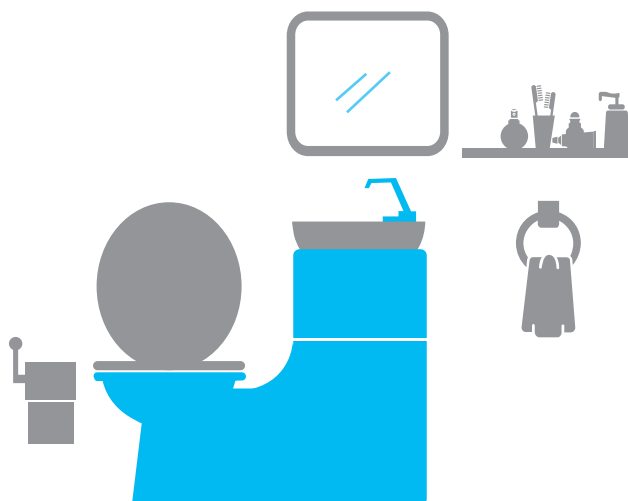
El agua proveniente de los lavamanos, duchas, cocinas, lavaderos (llamadas aguas grises, las aguas negras son las cloacales) de un hotel puede reutilizarse para las descargas en inodoros

y/o para riego de plantas decorativas (no de consumo). Esta práctica es muy interesante en áreas secas del país donde desperdiciar “el agua gris” es una práctica costosa e irracional.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- En lo posible elegí un diseño integrado de lavamanos e inodoro como una alternativa viable y muy eficiente en el uso racional del agua.

- Evaluá la posibilidad de recuperar el agua de los lavaderos, cocinas, lavamanos y duchas para reutilizarlas en los inodoros o para riego.



— *Diseño integrado de inodoro y lavamanos*

Canillas y grifería

La grifería eficiente en los baños no debería consumir más de 6 litros por minuto. Muchos hoteles cuentan con grifería de muy alto caudal que, en algunos casos, llegan a gastar más de 15 litros por minuto y suelen tener los siguientes inconvenientes:

- Incrementa el consumo de agua del establecimiento.
- La grifería de agua caliente incrementa el consumo de energía.
- Incrementa la carga hidráulica y los efluentes de aguas servidas.

- Incrementa las variaciones de presión y los cambios de temperatura del agua caliente que ocurren en la red de suministro de agua cuando se abre o cierra repentinamente una de las canillas de alto caudal.

Es muy común en ciertos hoteles que los lavamanos no cuenten con tapones; de este modo, se genera un gasto inútil en agua y energía ya que obliga a los huéspedes dejar la llave corriendo mientras, por ejemplo, se afeitan o lavan ropa en sus habitaciones.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Reducí el caudal de las canillas de los lavamanos a entre 4 y 6 litros por minuto.

- Si el baño tiene canillas independientes para el agua caliente y el agua fría, reemplazá en la medida de lo posible por canillas de mezcla monocomando.

- Asegurate que los lavamanos cuenten con un tapón que funcione y selle correctamente.

- Instalá aireadores o reguladores de flujo de caudal (se suelen llamar rosetas). Son dispositivos de ahorro de agua que se acoplan directamente a la extremidad de las canillas y reducen su caudal ya sea a través de la adición de aire en el flujo de agua o la división del flujo en un chorro tipo ducha.



— Señalética uso responsable del agua en baños y lavaderos

A nuestros apreciados huéspedes

El uso razonable del agua es responsabilidad de todos.

Estamos convencidos de la necesidad de minimizar el impacto de nuestra actividad en el ambiente, por ello necesitamos contar con la colaboración de nuestros clientes en el cuidado y preservación del agua.

Queremos proponerle las siguientes recomendaciones:

Considerar el baño tipo ducha y evitar el uso innecesario de la bañera ya que el consumo de agua resulta mayor.

Si observa desperfectos en las instalaciones que pueden generar consumos innecesarios, por favor dé aviso a cualquier trabajador del establecimiento.

Respetamos los horarios previstos por las autoridades locales respecto de riegos, lavado de zonas verdes y espacios externos.

Permitimos el lavado de las ventanas de su vehículo ya que es necesario para seguridad en el tránsito. **El lavado total de vehículos NO está permitido.**

El lavado de ropa de cama y toallas constituye uno de los mayores consumos de agua, por tal razón, el cambio de las toallas se realizará cada dos días y de las sábanas cada 3, si requiere un cambio adicional por fuera de estos periodos podrá solicitarlo en la recepción.

iii Muchas gracias por comprender y colaborar!!!

— Comunicado de ejemplo a los clientes sobre las políticas de uso razonable del agua.

Ropa de cama y toallas

En los hoteles y servicios de alojamiento turístico, la ropa de cama se cambia por lo general diariamente, en esas condiciones el 30% de la ropa enviada a lavandería son sábanas y fundas de almohadas que fueron usadas sólo una vez, de modo que están básicamente limpias.

Lavar esta ropa limpia representa un costo importante en cuanto a cantidad de agua, energía, productos químicos y mano de obra, asimismo, genera un volumen importante de efluentes, aguas residuales contaminadas con detergentes, entre otros productos químicos.

Además, en algunos hoteles hay una cantidad excesiva de almohadas con fundas y almohadones decorativos en las camas de huéspedes, esta práctica tiene como desventaja el incremento de la cantidad de ropa sucia proveniente de las habitaciones. Asimismo, crea un problema de almacenamiento para los huéspedes que prefieren no tener almohadones decorativos que probablemente no son lavados en cada recambio y a su vez, son poco higiénicos ya que frecuentemente son puestos en el piso por falta de espacio sobre las camas.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Ofrecí un programa de opción para que los huéspedes puedan voluntariamente reducir la frecuencia del cambio de ropa de cama en sus habitaciones.

- Informá al momento del check in a los huéspedes que, a fin de reducir su impacto ambiental, el cambio de ropa de cama se hace con una frecuencia menor. Sin embargo, si el huésped no quiere participar, puede solicitar el recambio frecuente de ropa de cama. Hay hoteles que cobran un adicional por el recambio diario.

- La política de recambio es más efectiva si está acompañada de

una política ambiental firmada y comunicada interna y externamente en distintas áreas del establecimiento.

- Si un huésped no informa nada específico, asumí el acuerdo con el programa de cambio de ropa de cama y aplicalo en su habitación. Esta opción es generalmente la más conveniente para tu establecimiento así como para los huéspedes, ya que respetando la obligación de cambiar la ropa de cama en las habitaciones en cada recambio de huésped, se aminora el impacto ambiental que estas acciones producen.

- Conocé las formas más efectivas para aplicar este tipo de programa:

- Si un huésped indica que no quiere participar en el programa, ofrecé una tarifa adicional por el cambio de ropa de cama más frecuente.

- Colocá en cada habitación una tarjeta que informa a los huéspedes el objetivo de reducir su impacto ambiental en el recambio de ropa de cama, por lo tanto la frecuencia será menor.

- Al igual que con el programa de reutilización de toallas, el éxito del programa de cambio de ropa de cama depende principalmente de que integres la participación efectiva del personal de housekeeping.

- Maximizá el rendimiento con tres simples estrategias:

1| Capacitá regularmente a la gobernanta y mucamas para asegurar que entienden y respetan las reglas del programa.

2| Elaborá algún tipo de registro que ayude a la gobernanta y mucamas a recordar fácilmente cuando es necesario cambiar la ropa de cama en las habitaciones ocupadas.

3| Evaluá los resultados del programa comparando al final de cada mes el uso de ropa de cama (número de sábanas y fundas) y toallas con el nivel de ocupación del hotel en relación huésped/noches.



— *Ejemplo de tarjeta informativa para los clientes sobre un programa de reducción de cambio de toallas.*

Agua embotellada

La provisión de agua potable en botellas descartables en las habitaciones es una práctica que incrementa la cantidad de residuos que producen los hoteles o establecimientos turísticos.

Por otro lado, el agua en botellas PET⁷ es más cara que el agua potable en otros formatos, esto incrementa los costos y resulta en más gastos que contaminan más el destino.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Dejé las botellas de agua en las habitaciones al momento de la inspección final de las mismas (es decir, previo a que ingresen huéspedes), colocá una tarjeta que explique que el agua es potable y que el establecimiento usa este formato para reducir la contaminación.
- Dejé botellas vacías en las habitaciones de llegada e informá a los huéspedes durante el check-in o a través de una tarjeta, que pueden llenarlas en un dispenser de agua potable ubicado en algún pasillo o área común.

Caso destacado

Hostel Único de la Plata

Ha tomado la iniciativa de diseñar elementos exclusivos para el establecimiento que corresponden a su política y filosofía de sustentabilidad y responsabilidad en el cuidado del medio ambiente.

Dentro de su oferta, todas las habitaciones cuentan con un economizador de energía activado con tarjeta, canillas electrónicas, depósitos de los inodors con doble descarga y duchas con válvula temporalizada accionada por el huésped.

Más información: www.hotelsunico.com

7. El PET por sus siglas en inglés polyethylene terephthalate, o tereftalato de polietileno, politereftalato de etileno, polietilentereftalato o polietileno tereftalato es un tipo de plástico muy usado en envases de bebidas y textiles.

RESTAURANTES

En términos de uso racional de agua aplican algunas de las soluciones planteadas para hoteles y se destacan los siguientes aspectos a considerar en restaurantes:

Piletas de cocinas y lavado:

Desde el punto de vista del uso eficiente de agua y energía, los principales problemas con las piletas de lavado en las cocinas incluyen el uso de canillas ineficientes con caudales muy elevados

que, en ciertos casos, llegan a superar 20 litros por minuto; o que quedan innecesariamente abiertas cuando no están en uso y pérdidas por fugas.

¿Qué soluciones te recomendamos?

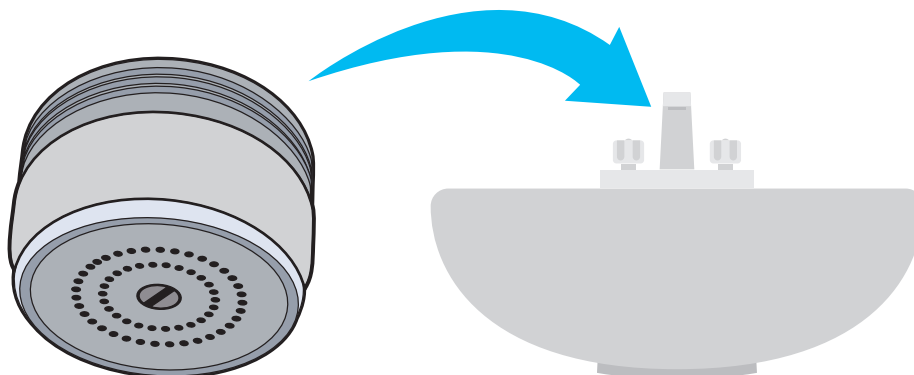
- Si aplicás una de las siguientes opciones podés reducir el caudal de las canillas entre 6 y 9 L por minuto en las piletas de lavado a 2 y 4 L por minuto:

1| Equipá las canillas con un aireador eficiente o con un restrictor de flujo.

2| Cerrá parcialmente las válvulas de cierre que están generalmente instaladas en las cañerías que alimentan de agua a las canillas.

3| Ajustá el monocomando o las válvulas de agua caliente y fría de la canilla de tal manera que haya el menor caudal posible.

- Colocá carteles promoviendo consejos para el uso eficiente del agua. Asimismo, capacitá al personal para no desperdiciar el agua en actividades cotidianas y para reutilizarla en la medida de lo posible.



— Colocar en las canillas aireador eficiente o restrictor de flujo

AGENCIAS DE VIAJES

En las oficinas se produce un importante consumo de agua, destacando que más de dos tercios del gasto se produce en el cuarto de baño, por lo que la utilización de sistemas ahorradores de agua no sólo reduciría el consumo, al mismo tiempo ahorraría dinero y daría el ejemplo a los demás.

Algunas agencias entregan como merchandising una botella con el logo de la empresa para que el turista la rellene con agua potable y evite la generación de residuos producto de la compra de agua embotellada.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- En los puntos donde se necesite agua caliente y fría instalá grifos monocomando que proporcionan un ahorro de hasta el 50%.

- Colocá temporizadores o detectores de presencia para grifos; esto puede suponer ahorros entre el 20 y el 40%.

- Instalá difusores y limitadores de presión o aireadores, a fin de limitar los consumos a caudales inferiores a 8 L por minuto en grifos y a 10 L por minuto en duchas, estas medidas permiten un ahorro de entre el 30 y 70%.

- Ahorrá hasta un 40% instalando inodoros de doble descarga o de interrupción de descarga, en todo caso con limitador del volumen de descarga como máximo de 6L.

- Utilizá sistemas de detección de fugas en las cañerías enterradas u ocultas. Un caño con fuga de una gota por segundo puede generar una pérdida de 30 L de agua en un día.

- Invertí en sistemas temporizadores o limitadores de caudal en fuentes de consumo humano.

Recursos de utilidad

1| Los instrumentos de seguimiento pueden ser de utilidad para calcular el ahorro de agua y ayudarte en la toma de decisiones sobre las

acciones que debes llevar adelante. Podés adaptar la siguiente tabla a tu alojamiento:

Seguimiento semanal del programa "ahorro de agua" para alojamientos								
Hab	Estado	Anomalías (escape de agua, inodoro, grifería, etc)	Nombre del Huésped	Aceptó programa	Fecha Entrada	Fecha Salida	Total cambio de toallas	Total cambio de cama

2| Si querés medir el caudal de agua que tiene tu establecimiento utilizá un balde de tamaño adecuado (1 o

2 litros) abrí la canilla y contabilizá en cuanto tiempo se llena.

Fórmula:

$$\text{Caudal (en litros por minuto)} = \frac{\text{Volumen de agua en el contenedor (en litros)}}{\text{(Tiempo de llenado (en minutos))}}$$

— Por ejemplo, si una canilla requiere 10 segundos (lo que es igual a 0,17 minuto) para llenar un balde de 1 litro, el caudal que genera es igual a $1 \text{ litro} \div 0,17 \text{ minuto}$ o 6 litros por minuto.

3| Te recomendamos seguir los criterios de la siguiente tabla en cuanto a la periodicidad de las revisio-

nes en las instalaciones de agua para evitar alteraciones en el buen funcionamiento de las mismas:

Elemento	Periodicidad
Estado de conservación y limpieza de los puntos terminales: Grifos y duchas comprobar mediante inspección visual que no presenten suciedad general, corrosión o incrustaciones. Realizá la operación en un número representativo rotatorio a lo largo del año de forma que al final de año se hayan cubierto todos los puntos terminales de la instalación	ANUAL
Funcionamiento de la instalación: Reparando o sustituyendo aquellos elementos defectuosos	ANUAL
Filtros y otros equipos de tratamiento de agua: Comprobar su correcto funcionamiento	MENSUAL
Purgar las válvulas de drenaje de las tuberías	MENSUAL
Abrir los grifos y duchas: De instalaciones no utilizadas dejando correr el agua unos minutos	MENSUAL
Estado de conservación y limpieza de los depósitos: Comprobar mediante la inspección visual que no presenten suciedad general, corrosión o incrustaciones	TRIMESTRAL

CAPÍTULO 3



GENERACIÓN Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS

La gestión responsable de los residuos es un aspecto clave en el que debemos trabajar para contribuir a la sostenibilidad de los recursos del planeta, así como también para garantizar su capacidad para sustentar las actividades de una población en constante crecimiento. Por eso, te proponemos distintas alternativas que te permitirán desarrollar tu empresa en un ambiente sano y comprometido a través del principio de las 3R:

REDUCIR – REUTILIZAR – RECICLAR

HOTELES Y SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

Residuos Sólidos:

"el mejor residuo es el que no se genera"

Los problemas más comunes relacionados con los residuos y la generación de basura en los destinos turísticos radican en el uso de productos descartables en general, bolsas plásticas, la ausencia de sistemas de una recolección eficaz de residuos reciclables (que no funcionan porque están mal diseñados o porque no son compatibles con la disposición de los huéspedes y del personal) y la falta de sensibilización sobre el tema.

Con esta guía buscamos ayudarte a prevenir y disminuir la generación de residuos desde el origen, con acciones de capacitación, reducción, reciclaje, reutilización de productos y tratamiento de sustancias contaminantes o peligrosas.

De esta manera, reducís la contaminación de fuentes de agua, del suelo y la atmósfera, protegés la calidad de los recursos turísticos, se evitan enfermedades y problemas sanitarios y, a la vez, se favorece la imagen positiva del destino.

El tiempo de descomposición de los residuos según el INTI

Latas de aluminio	10 años
Aerosoles	30 años
Papel	1 año
Tapa de metal	30 años
Encendedor	100 años
Envase de telgopor	100 años
Botellas plásticas	100 a 1.000 años
Vasos descartables	1.000 años
Muñeca de plástico	300 años

De ahí la necesidad de evitar la disposición final de residuos, fomentando su minimización, reúso o reciclaje.

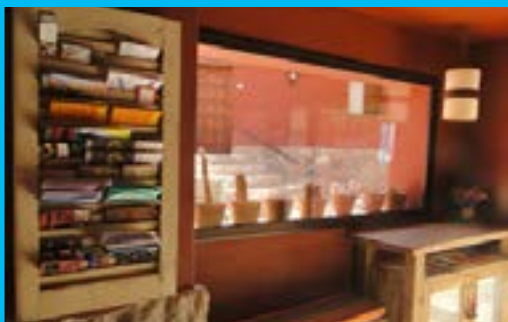
¿Qué soluciones te recomendamos?

- Creá un programa de recolección de reciclables, invitando a los huéspedes a separar los residuos, este tipo de estrategias funcionará bien si sueles trabajar con una clientela concientizada en temas de reciclaje o cuando has logrado sensibilizar a tus clientes.
- Destiná esfuerzos en motivar y capacitar al personal para lograr que el programa de recolección de reciclables sea exitoso.
- Establecé un sistema de separación de residuos en el hotel (al menos en dos fracciones: reciclables y basura, comúnmente llamado secos y húmedos).
- Distribuí cestos que no requieran bolsas plásticas, idealmente creá un sistema para que el personal pueda limpiarlos fácilmente o atender a las sugerencias y soluciones que puedan ofrecerte.

Caso destacado

Residuos: Hostal Posta de Purmamarca

En Purmamarca, desde el hostal se ha decidido contribuir a la gestión de los residuos mediante el reciclaje, el reúso y la minimización de materiales, embalajes o productos varios.



Alternativas para implementar tu programa de reciclaje.

1| Si las habitaciones cuentan con un tacho pero no se les pide a los huéspedes separar los residuos que generan, entonces, serán tus empleados quienes separen y retiren los residuos reciclables en sus carros de limpieza.

2| Si las habitaciones cuentan con un contenedor especial en el cual los huéspedes pueden depositar los residuos reciclables que producen, tus empleados sólo deben retirar de estos contenedores los materiales reciclables y llevarlos en sus carros de limpieza.

3| Utilizar en la medida de lo posible, cestos de dos compartimientos bien diseñados y rotulados para que los huéspedes no tengan ninguna duda sobre cómo separar sus residuos.

4| Si las habitaciones cuentan con un solo tacho tradicional, se les pide a los huéspedes depositar sus residuos reciclables en un punto limpio, ubicado en algún lugar del establecimiento (al lado del ascensor en cada piso de habitaciones, en los pasillos, el lobby, etc.).

5| Identificar la normativa local sobre reciclado de residuos. Numerosos municipios avanzaron con la recolección diferenciada, esta práctica tiende a expandirse por todo el país.

6| Identificar a las cooperativas u organizaciones de recuperadores de distintos materiales puede ayudar al reciclado y resolver el tema de la disposición de dichos materiales para su recolección.



— La ONG Donde Reciclo (<https://www.dondereciclo.org.ar/>) brinda información en distintos puntos del país para reciclar plásticos, tetra brik, cartón y papel, vidrio, metales, tapitas, neumáticos, pilas recargables, electrónicos, bronce, textiles, aceites y telgopor.

Pilas y baterías

Actualmente la existencia de pilas y baterías por habitación es elevada, en muchos hoteles pueden ser más de 10 unidades por habitación considerando las dos en el control remoto del televisor, dos en el aire acondicionado, cuatro en la cerradura electrónica y cuatro en la caja fuerte. Este tipo de pilas (AA) duran aproximadamente

un año en un equipo de bajo consumo energético.

Muchas pilas contienen metales pesados tales como cadmio, plomo, zinc, manganeso y mercurio. En tal sentido, deben ser manejadas como residuos peligrosos una vez que culmina su vida útil y son dispuestas como basura.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Destiná un espacio para recibir las pilas de los turistas y disponer las del hotel para ser entregadas adecuadamente. Las mismas no pueden ser dispuestas junto a los residuos sólidos urbanos.

- Instalá cerraduras electrónicas y cajas fuertes que funcionen con electricidad y un transformador en lugar de pilas.

- Preferí radios y equipos de música que funcionan con electrici-

dad sin control remoto.

- Usá equipos de aire acondicionado y ventiladores cuyo sistema de control esté conectado al mismo equipo, por ejemplo con termostatos de pared. Además de reducir el consumo de pilas, esta medida permite también evitar los problemas de pérdida, robo o daño a los controles remotos que son muy frecuentes en algunos hoteles y alojamientos.

Vasos descartables

La provisión de vasos en las habitaciones puede incrementar la cantidad de residuos que se generan en un alojamiento turístico dependiendo de si son de vidrio, telgopor o plástico descartable y del tipo de elementos complementarios utilizados (posavasos, tapas de cartón y fundas plásticas).

Te recomendamos utilizar vasos de vidrio y que no requieran fundas, posavasos ni tapas descartables. Incluso podés contemplar la posibilidad de reemplazarlos por frascos de vidrio reciclados y decorados.

La importancia del personal

El personal de un hotel tiene una responsabilidad importante sobre los gastos en energía, agua, agua caliente, lavandería, productos de limpieza, amenities y otros insumos que se utilizan en los alojamientos turísticos.

El personal de housekeeping, quienes inspeccionan diariamente todas las habitaciones; son los "ojos" del equipo de mantenimiento; manejan el cambio de ropa de cama y toallas; controlan el consumo de productos de limpieza; deciden el

cambio de cestos de residuos; abren o cierran cortinas y ajustan la temperatura a la cual opera la calefacción o el aire acondicionado durante el día cuando los huéspedes no están en sus habitaciones.

Consecuentemente, los establecimientos que no promueven la capacitación y motivación del personal, no pueden lograr ahorros económicos considerables, los cuales podrían llegar a cubrir totalmente el costo de los sueldos.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Capacitá al personal para identificar problemas con el funcionamiento del equipamiento de las habitaciones y reportarlos a mantenimiento.

- Concientizá sobre reducir el consumo de bolsas plásticas en las habitaciones.

- Capacitá al personal para que modifique/cambie el hábito de dejar las canillas abiertas durante el tiempo que realiza la limpieza tanto de las habitaciones como de lavandería.

- En lugar de bolsas plásticas descartables, usar canastos con ruedas u otros contenedores durables para recolectar la ropa sucia de las habitaciones.

- Establecé un reglamento sobre la reposición de ropa de cama y toallas.

- Hacé respetar la voluntad de los huéspedes que quieren usar sus sábanas y toallas por más de un solo día.

Parte del éxito del plan de ahorro se apoya en implementar estrategias para estimular a los trabajadores, a continuación te hacemos un punteo de alternativas útiles:

- Crear una declaración de principios ambientales con participación de los empleados.
- Motivar a los empleados generando incentivos, premios y reconocimientos para aquellos que generen alternativas o que tomen el liderazgo en el compromiso con los esfuerzos ambientales del hotel.

• Periódicamente se puede entregar un reconocimiento a quienes den el mejor ejemplo y sean referentes del compromiso y el respeto por el medio ambiente.

• Realizar una “**auditoría verde**” elaborando un inventario formal o informal de los recursos que el hotel utiliza y los residuos que produce, la energía que se desperdicia, etc., con el objetivo de identificar oportunidades para reducir el consumo de recursos y minimizar los residuos.

Mantenimiento e ingeniería

Un buen mantenimiento en un hotel o alojamiento turístico es clave para asegurar la calidad del servicio, evitar accidentes, reducir los gastos en insumos, agua y energía, y extender lo más posible la vida útil de los equipos e instalaciones.

Es sorprendente que aún en la actualidad, algunos prestadores turísticos (grandes, chicos, básicos o de lujo) consideran el mantenimiento como un gasto a evitar que se aplica sólo cuando

las cosas dejan de funcionar y no hay otra opción para seguir adelante. Y cuando se hace mantenimiento en esos hoteles se suele hacer al menor costo posible, con personal poco calificado y soluciones improvisadas.

En cuestiones de mantenimiento “lo barato sale caro” y generalmente, un arreglo postergado termina costando mucho más que un mantenimiento oportuno.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Realizá al menos una vez por trimestre inspecciones de mantenimiento preventivas que estén enfocadas hacia la eficiencia energética de las habitaciones.

- Definí los estándares de operación para los equipos utilizados en las habitaciones.

- Confiá el mantenimiento a técnicos capacitados para realizar un trabajo de calidad.

- Si contás con tu propio personal, ofrecé la oportunidad de capacitarse constantemente en temas relacionados con el trabajo que llevan a cabo.

- Tené en cuenta la eficiencia energética al momento de elegir nuevo equipamiento para las habitaciones (equipos de cli-

matización, controladores para climatización e iluminación, frigobares, televisores, luminarias, lámparas, etc.).

Algunos criterios que te ofrecemos para definir los estándares de operación para el equipamiento de las instalaciones pueden ser:

Controladores de consumo energético para los sistemas de iluminación y climatización (interruptor de tarjeta o controlador de sensores):

- Verificar que el controlador funcione correctamente, apague las luces y modifique la operación del equipo de climatización cuando la habitación esté vacía.
- Asegurar que las luminarias estén conectadas a los enchufes que son deshabilitados por el controlador cuando la habitación está vacía.

Frigobares:

- Descongelarlos cuando tengan una capa de escarcha de más de 0,5 cm de grosor.
- Verificar que la puerta y los sellos de goma estén en buenas condiciones, y que la puerta de frigobar cierre correctamente.
- Asegurar que el frigobar esté bien ventilado y que haya suficiente espacio alrededor del equipo para poder evacuar fácilmente el calor generado por el condensador.
- Limpiar el polvo que se acumula sobre el condensador.

Ventanas y puertas:

- Verificar que las ventanas y puertas cierren correctamente y que el sello alrededor de estos elementos permita minimizar las infiltraciones de aire.
- Asegurar que el termostato esté ajustado de acuerdo con los estándares establecidos para las habitaciones.

Luminarias:

- Limpiar las luminarias y las lámparas que estén sucias o cubiertas de polvo.
- Verificar que las luminarias estén equipadas con las lámparas indicadas en los estándares establecidos para las habitaciones.

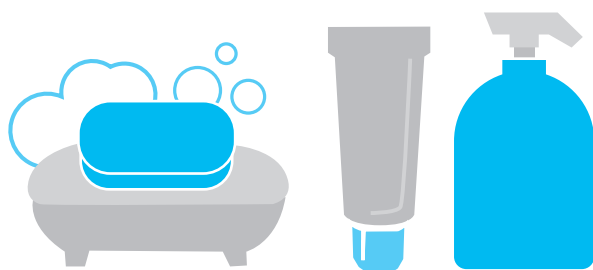
Equipo de aire acondicionado y/o calefacción:

- Realizar una inspección general de los equipos según las recomendaciones del fabricante.
- Limpiar el filtro de aire (para acondicionadores de aire o bombas de calor).
- Verificar que el termostato que controla la operación del equipo esté bien calibrado y funcione correctamente.

Amenities

La provisión de jabón, shampoo, acondicionador y otros amenities en los baños de los huéspedes tiene un gran impacto sobre la generación de

residuos y los costos operativos del hotel dependiendo del número, calidad, formato y manejo de los productos ofrecidos



– *Amenities como los jabones y productos de baño sean artesanales, sin conservantes ni fragancias artificiales y elaborados por productores de la zona.*

Utilizar dispensadores también aminora los gastos y reduce los residuos de embalaje.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- En vez de jabón en pastilla, shampoo y acondicionador en botellitas descartables, se recomienda proveer estos productos en dispensadores o contenedores recargables⁸.

- No usar productos con una excesiva cantidad de material de embalaje o empaçado.

- Priorizá el uso de productos locales o regionales.

RESTAURANTES

Evitá el derroche de comida.

En 2011 la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) publicó un informe en donde se puso en conocimiento que el 30% de los alimentos producidos a nivel mundial se pierden o desperdician en algu-

na de las etapas de las cadenas, por lo cual no llegan a ser consumidos por las personas.

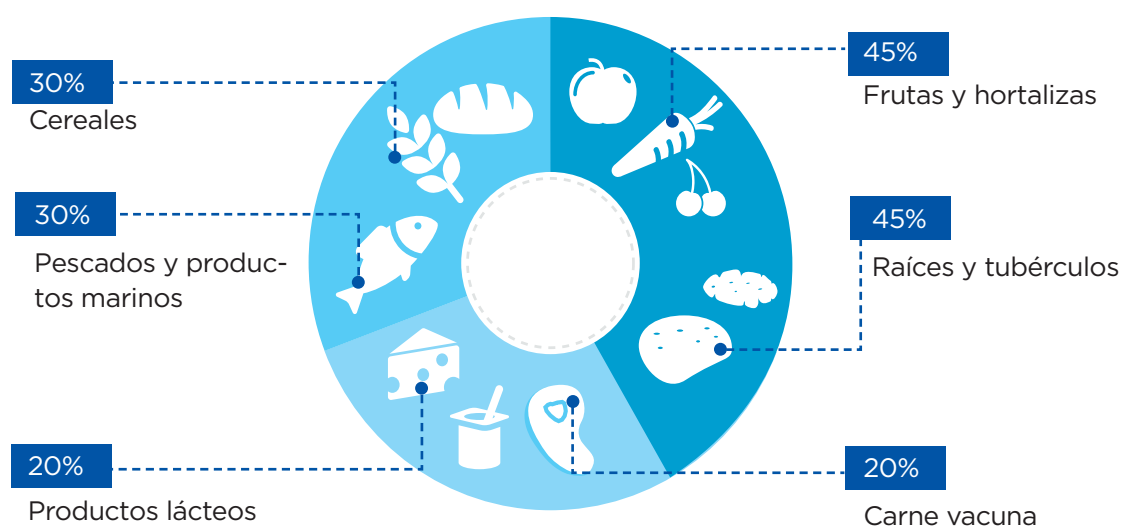
La pérdida de alimentos se produce durante las etapas de producción, almacenamiento, trans-

⁸. Los dispensadores permiten reducir las pérdidas de producto así como el costo de los amenities. En efecto, un producto en un pequeño envase descartable suele costar más del doble que el mismo producto a granel.

porte y distribución. Se refiere a todos los alimentos que no llegan a la etapa de venta. El desperdicio de alimentos involucra desde la venta minorista hasta los hogares, y por lo general son productos de buena calidad, listos para consumir, pero que son descartados, incluso antes de estropearse.

Tanto las pérdidas como el desperdicio de alimentos impactan fuertemente en el ambiente por cuanto todos aquellos productos no consumidos implican desechos de agua, suelo, energía, mano de obra, combustible y dinero⁹

Estimación de FAO del desperdicio de alimentos en el mundo:



La producción y cocción de alimentos suele ser el mayor generador de residuos del restaurante. Sin embargo, es posible reducirlos en más del 50% con buenas prácticas ambientales sencillas y de bajo costo.

En términos de responsabilidad social, lo fundamental que hay que evitar en todos los restaurantes del país es el derroche de alimentos, no se debe tirar comida tal como se sigue haciendo. Si bien sigue siendo controversial el tema de la donación de alimentos, “heladera social” o los mecanismos de entrega de los sobrantes de comida de un restaurante, es importante pensar estrategias para evitar el desperdicio, sea calcu-

lando mejor las preparaciones, relevando con prioridad el consumo, cambiando hábitos culturales de exhibición de más cantidad de alimentos que la que se va a consumir, etc.

Argentina suscribió en 2016 la carta de adhesión al Programa Nacional de Reducción de Pérdida y Desperdicio de Alimentos, en el Ministerio de Agroindustria de la Nación con el objetivo de ayudar a impulsar este cambio, aprovechar al máximo los alimentos, evitar el desperdicio, concientizar a los empleados, colaborar con la seguridad alimentaria y con el cuidado del ambiente. Al cual adherieron más de 40 entidades, cámaras e instituciones.

9. Ministerio de Agroindustria de la Nación. Valoremos los alimentos – Manual para aprovechar al máximo los alimentos y evitar el desperdicio. En: www.alimentosargentinos.gob.ar/HomeAlimentos/ValoremoslosAlimentos/pdf/manual-aprovechar.pdf

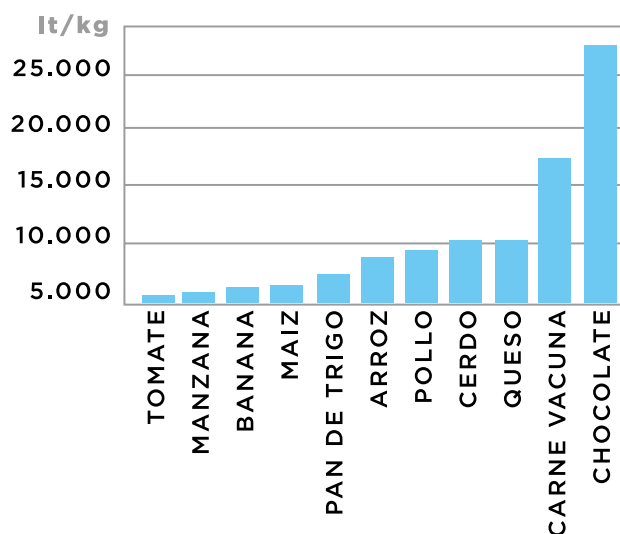
La Huella Alimentaria

La Huella Alimentaria hace referencia a la superficie del planeta necesaria para producir los alimentos que consumimos y asimilar los residuos y emisiones que se generan durante el proceso de producción.

Esta huella se mide a través de cuatro indicadores:

1. Huella Hídrica o Huella de Agua (water footprint): es un indicador que mide el volumen total de agua dulce que se utiliza directa o indirectamente para producir los bienes y servicios de un individuo, de una comunidad o de una organización. El objetivo principal de este indicador es lograr que la producción de bienes y servicios utilice la menor cantidad de agua posible.

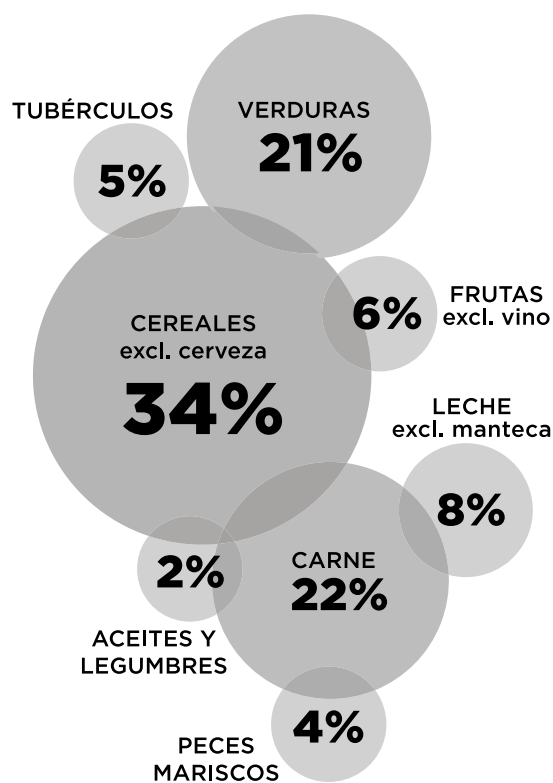
Huella hídrica de diferentes alimentos



— Fuente: Ministerio de Agroindustria de la Nación. La Huella Hídrica.

2. La Huella de Carbono: es un indicador que mide la cantidad de gases de efecto invernadero (GEI) que se emiten a la atmósfera durante el ciclo de vida de los bienes y servicios, por acción directa o indirecta de un individuo, comunidad u organización.

Contribución de cada producto a la huella de carbono¹⁰



— Fuente: FAO. Huella del desperdicio alimentario Impactos en los recursos naturales.

3. Ocupación del suelo: superficies físicas necesarias para la producción de alimentos (tanto tierras cultivables como no cultivables) expresadas en hectáreas.

4. Diversidad de vida: el impacto de los alimentos en la biodiversidad en la Tierra.

10. www.fao.org/fileadmin/templates/nr/sustainability_pathways/docs/FAO_FWF_ES_Presentation_2_Sept_2013_ES_web.pdf

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Preferí proveedores que utilicen empaques o embalajes reutilizables o un mínimo de material de empaque descartable.

- Elegí proveedores que vendan detergentes, desinfectantes, y otros productos químicos en envases retornables.

- Evitá el uso de productos descartables en las cocinas, tales como vasos, platos, cubiertos, gorros y delantales.

- Comprá productos a granel (envases de gran tamaño) y, de ser necesario, trasvasalos en botellas o contenedores reutilizables.

- Separá los residuos reciclables que son generados en cocinas y áreas de recepción de alimentos.

- Recortes de frutas y verduras, destinalos como alimento para animales, producción de compost o de humus.

- Evitá desechar el aceite usado por el desagüe de la cocina: el aceite obstruye las cañerías, crea una capa gelatinosa que atrapa todo tipo de residuos y forma un tapón en los desagües. Esto también atrae plagas y provoca malos olores. Asimismo crea problemas de mal funcionamiento y alza de costos en las plantas de tratado de aguas residuales.

- Implementá un programa de reutilización de corchos para elaborar aislamientos que reduzcan la necesidad de climatización del inmueble (Cork2Cork)⁸. El corcho natural es un material que debidamente recuperado y reprocesado, puede reutilizarse para elaborar revestimientos y potentes aislamientos que reducen la contaminación acústica y las necesidades de climatización artificial de los espacios mejorando su eficiencia energética.

11. www.ecosectores.com/DetalleArticulo/tabid/64/ArticleId/173/-El-proyecto-CORK2CORK-preve-reciclar-2-millones-de-tapones-de-corcho-al-ano.aspx

- Planificá tus compras; esto te permitirá comprar sólo lo necesario.

- En la medida de lo posible, elegí aquellos alimentos cuya Huella Alimentaria sea menor.

- Comprá productos locales, de temporada, orgánicos o sostenibles.

- Promové en tu establecimiento el

- uso de "doggy bags", pequeñas bolsas o paquetes que los restaurantes entregan a sus clientes para que puedan llevarse la comida sobrante.

- Incluí en tus compras, frutas y verduras "feas": no descartes alimentos por su aspecto (forma, color, tamaño, grado de madurez) que aún son aptos para consumo.



Compostera de humus de lombriz

Fuente: www.bajatec.net/residuos-reciclaje-transformacion



CORK2CORK, una iniciativa sostenible que busca reciclar dos toneladas de tapones de corcho para la construcción de hoteles en Europa.

Fuente: blog.nh-hoteles.es/nh-hotels/nuestro-granito-de-arena-para-el-medioambiente-con-cork2cork/

Provisión de alimentos

Las huertas urbanas para la producción de verduras frescas y aromáticas se están tornando cada vez más como mejores opciones para los restaurantes dado los elevados costos de transporte desde el campo y zonas agrícolas donde se

producen los alimentos, la falta de tierras fértiles, el uso intensivo de agua, la generación de residuos que no se incorporan al sistema, entre otros.



Ecohuerta de Yala, un cambio cultural.

— La comisión municipal de Yala, realiza un trabajo en gestión integral de residuos sólidos domiciliarios.

Los residuos orgánicos son tratados en plantas, proceso por medio del cual se obtiene como producto final Lombricompuesto (humus), un fertilizante orgánico, biorregulador del suelo cuya característica es la bioestabilidad, puesto que no da lugar a la fermentación o putrefacción. Protege al suelo de la erosión. Con el humus obtenido, se fertiliza la ecohuerta municipal.

Más información: www.yala.gob.ar

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Si tu ubicación es en la ciudad, tu opción es cultivar frutas y verduras en patios, terrazas o techos, para eso es necesario que consultés las especificaciones de tamaño y luz que deben tener.

- Si tu restaurante funciona en un edificio, consultá sobre las iniciativas que se llevan adelante en la utilización de terrazas para plantar a mayor escala.

- Buscá asesoramiento de un profesional sobre las normativas vigentes respecto a este tipo de huertas, así como también el grado de resistencia de los techos o terrazas de tu establecimiento.

- Es necesario que tengas en cuenta el lugar ideal para ubicar una huerta, los requerimientos del cultivo, suelo, las necesidades de riego, cuidados de nutrientes y plagas, etc. El Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA)¹² ofrece guías útiles y cursos para la autoproducción de alimentos.

- Generá lazos de cooperación y redes entre distintas organizaciones para impulsar acciones conjuntas en materia de reciclaje, compostaje y otras prácticas sustentables.

12. www.inta.gob.ar/sites/default/files/inta_-_mi_casa_-_mi_huerta.pdf

¿Cómo organizás los residuos para ser reutilizados?

Cartón	Envases de vidrio, plástico, tetrapack y metal (fierro y aluminio)	Aceite Usado
Juntalo por separado y llevalo a un punto limpio o entrega/venta a un reciclador.	Asealos y llevalos a un punto limpio o entrega/venta a un reciclador.	Depositalo en envases de plástico o vidrio, este puede ser reutilizado en la elaboración de jabón, alimento para animales y biodiesel. Entrega/venta a un reciclador.

AGENCIAS DE VIAJES

Alimentos

Si bien aplican algunas de las soluciones presentadas en general, en las agencias al no haber producción de alimentos, se puede motivar a los empleados con una alimentación saludable.

Consumo de recursos y papel

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Utilizá medios de comunicación electrónicos en la medida de lo posible para reducir el uso de impresoras y faxes.

- Imprimí todos los documentos internos reutilizando papel o bien, usando papel reciclado y a doble cara.

- Imprimí en calidad de borrador para evitar el derroche de tinta y facilitar la reutilización, especial-

mente en el caso de los documentos internos.

- Promové el uso de carteleras o pizarrones para disminuir la utilización de papel.

- Ubicá una pequeña papelerera junto a cada mesa de trabajo para optimizar la reutilización y reciclaje.

- Promové el código QR para acceder a diversos documentos, como pasajes, presupuestos, etc.

Consumo de otros materiales

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Informá al personal el tipo de residuos que genera la empresa, para luego capacitar y sensibilizar sobre la importancia y las acciones de manejo de los mismos.

- Coordiná con el personal de compras y abastecimiento sobre los insumos y materiales de oficina que perjudican el ambiente y evitá su consumo.

- Comprometé a todo el personal en la tarea de separar los residuos.

- Incluí el reúso en la medida de lo posible de los residuos generados o los recursos ya usados y potencialmente descartables, para darles usos alternativos (Ej: cajas, carpetas, material de encuadernación, etc.)

- Incorporá contenedores espe-

ciales para las pilas gastadas. Sostituí las pilas de un solo uso por las recargables de buena calidad.

- Coordiná con la persona encargada de compras para adquirir productos certificados, reciclados y de uso múltiple siempre que sea posible (USB, pilas recargables, etc.). Asimismo, elegí productos con material de embalaje mínimo para reducir la generación de residuos.

- Coordiná la donación con instituciones de beneficencia, entre otros, que realicen reciclado de materiales como fibras de aluminio, maderas, cartones, guías telefónicas, etc.

- Adquirí productos que tengan garantía a largo plazo y que se puedan reparar.

Residuos electrónicos:

Son todos aquellos dispositivos electrónicos que deben ser desechados porque han llegado al final de su vida útil. Resulta de gran importancia

realizar un tratamiento especial de este tipo de residuos, considerando que un equipamiento así puede demorar hasta 300 años en degradarse.¹³

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Respetá las instrucciones de uso de cada uno de los dispositivos electrónicos. Esto te permitirá alargar su vida útil.
- Manipulá los dispositivos con cuidado y utilizá equipos de protección.

- Promové el mantenimiento preventivo del equipamiento electrónico.
- Priorizá siempre el arreglo de los equipos actuales frente a la compra de nuevos aparatos.

Ejemplo de política ambiental

Política Ambiental

Somos una empresa comprometida con el medio ambiente y el cuidado del mismo. Respetando y cumpliendo con todas las normas nacionales, provinciales y municipales que regulan el uso del medio ambiente y reforzando estas normas con educación hacia nuestros clientes y hacia la comunidad en general.

Para ello establecemos la siguiente política Ambiental de la empresa:

- ▶ Asegurar la seguridad de nuestros clientes en un marco ambientalmente sano y saludable donde los esfuerzos del personal se centren en el bienestar de los clientes bajo un criterio ambiental sencillo y eficaz.
- ▶ Transmitir, educar y concientizar a los pasajeros que contratan nuestros servicios sobre los problemas ambientales de la comunidad y cómo se trabaja desde la empresa para aportar en el cuidado del mismo.
- ▶ Mantener a la empresa actualizada sobre las leyes y ordenanzas en cuanto al cuidado del ambiente.
- ▶ Mantener una capacitación constante de sus propietarios como de sus empleados acerca de cuestiones ambientales que se relacionen directa o indirectamente con la empresa y cómo afectan a la misma.
- ▶ Tratar de mantener actualizados sobre nuevas tecnologías aplicadas en materia de conservación.
- ▶ Cumplir con los principios de no dejar rastros.

Cordialmente:
La Administración

13. www.dondereciclo.org.ar

Recursos de utilidad

1| Podés comprometer a tus trabajadores en la construcción de acciones mediante la aplicación del siguiente cuestionario:

Cuestionario de sugerencias al tratamiento de residuos	
Tu participación es imprescindible...	
Asunto	¿Qué sugerís?
¿Tu empresa declara sus intenciones y principios en relación con el tratamiento de residuos?	
¿Tu empresa incluye compromiso de mejora continua y prevención en el tratamiento de residuos?	
¿Tu empresa incluye un compromiso de aplicar la legislación ambiental respecto al tratamiento de residuos?	
¿Te proporcionan objetivos y metas en la reducción de residuos?	
¿La reducción de residuos está implantada y se revisa periódicamente?	
¿Se te comunican las medidas a seguir respecto al tratamiento de los residuos?	
¿Las medidas para la reducción de residuos se informadas a los clientes?	
¿La información es clara y concisa?	

2| Para la toma de decisiones, te recomendamos trabajar en las siguientes preguntas:

¿Conseguimos funcionar con un consumo mínimo de energía?

¿Eliminamos adecuadamente sustancias con características tóxicas o peligrosas?

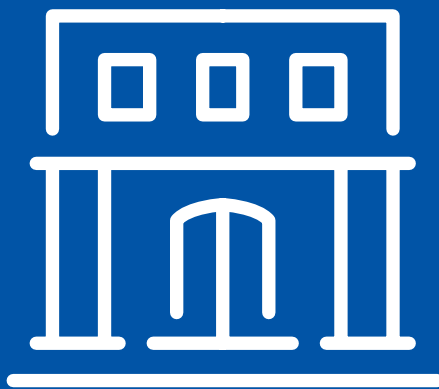
¿Aumentamos el uso de materiales reciclables; por ejemplo, en papelería?

¿Examinamos las posibilidades de mejorar la eficiencia participando en el ahorro de consumo?

¿Empleamos envases reutilizables; tanto individuales como grandes envases?

¿Utilizamos materiales estandarizados?

CAPÍTULO 4



ASPECTOS ARQUITECTÓNICOS, PATRIMONIO NATURAL Y CULTURAL

La arquitectura de los edificios es fundamental para garantizar ahorros de recursos naturales y optimizar los costos de mantenimiento del establecimiento. En este sentido, decisiones como el buen aislamiento de las paredes, ventanas, suelo y cubierta, tienen una importancia clave, especialmente para minimizar las pérdidas de energía.

HOTELES Y SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

Ahorrá a través del diseño

En cualquier establecimiento hotelero -sean cuales sean su ubicación, dimensiones, tipología o características- se consumen agua y energía, se utilizan productos de consumo, se emplean envases y embalajes, se manejan sustancias tóxicas o peligrosas como algunos productos de limpieza, se generan residuos de diversos tipos y características, emisiones a la atmósfera y vertidos de aguas residuales, entre otros. Éstos son los aspectos ambientales más significativos de las actividades y servicios de cualquier alojamiento que pueden generar impactos negativos dependiendo directamente de su dimensión y diseño, su ubicación, sus porcentajes de ocupación, pero también de los servicios que ofrezca a los turistas.

En lo que respecta al diseño es importante utilizar técnicas de construcción ecológicas que puedan reducir los costos del ciclo de vida de la infraestructura (costos de construcción y mantenimiento). Estas técnicas son utilizadas, comenzando por la elección de la ubicación (relación con el medio ambiente físico) y pueden incluir todo lo relacionado con los materiales del lugar en lo posible.

Existe una gran variedad de productos compatibles con el cuidado del medio ambiente, desde elementos estructurales fabricados con materiales reciclados hasta pisos desarrollados con materiales no tóxicos y renovables.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Considera una estrategia orientada a la ecoeficiencia¹⁴ hotelera, que parta del propio diseño de las instalaciones con criterios ecológicos y de bioarquitectura¹⁵ ésta debe basarse en un ciclo de mejora continua.

- Minimiza la intensidad material y energética de los bienes y servicios, reduciendo el consumo de recursos mediante prácticas de ahorro y eficiencia.

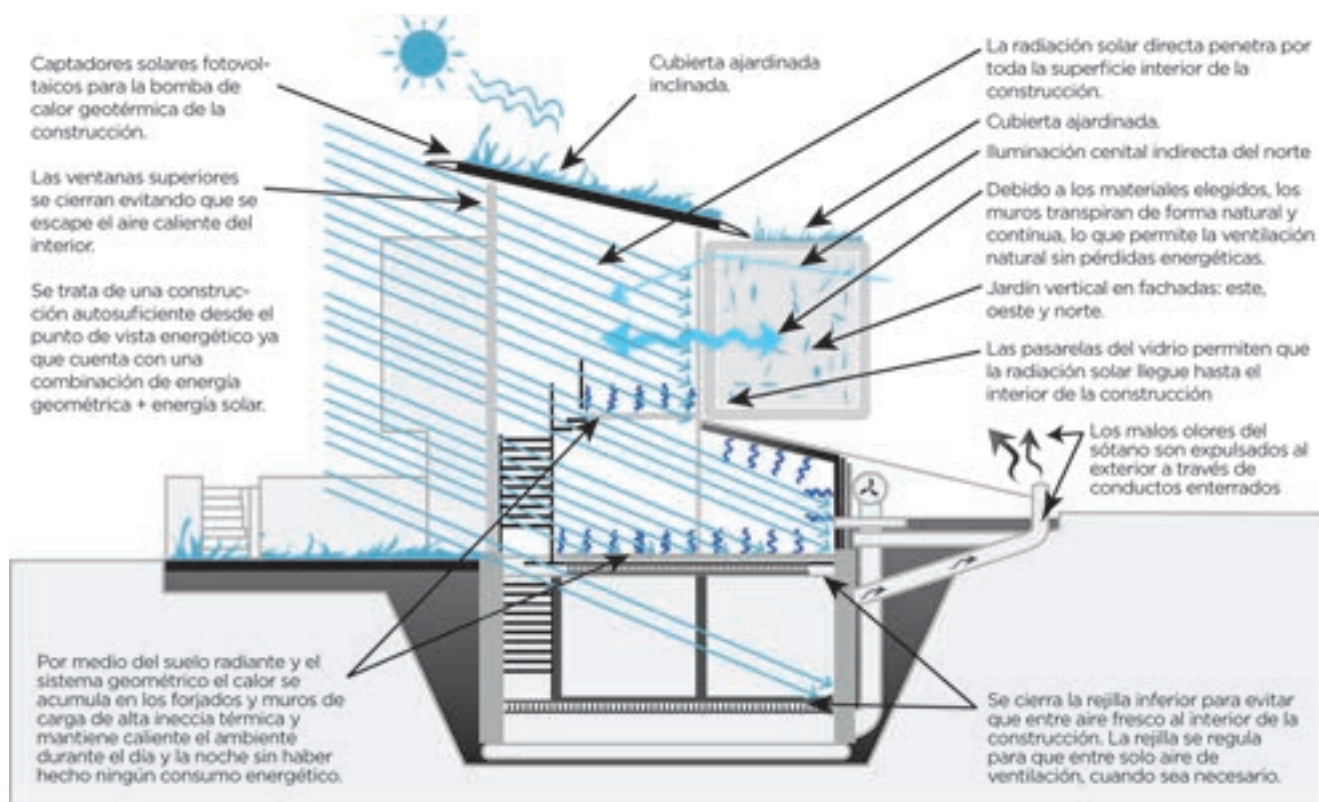
- Maximiza el uso de recursos y energías renovables.

14. Ecoeficiencia: Consiste en proporcionar bienes y servicios a un precio competitivo, que satisfagan la calidad de servicio al tiempo que se reducen progresivamente el impacto ambiental y la intensidad de la utilización de recursos, hasta un nivel compatible con la capacidad de carga. Basado en la definición de World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

15. Bioarquitectura: Retoma las técnicas constructivas tradicionales de materiales modestos y las actualiza para lograr una optimización en el uso de los recursos.

Nivel de humedad bajo

Invierno



Fuente: Revista digital de arquitectura. 100 Proyectos de Arquitectura Sostenible. 28 abril 2014.
 Disponible en: http://apuntesdearquitecturadigital.blogspot.com.ar/2014/04/100-proyectos-de-arquitectura_28.html

Podés conseguir ahorros hasta de 60%

1| El aprovechamiento pasivo de la acción solar y la mejor utilización de la luz natural.

2| El aislamiento de puertas con cintas o selladores en su marco, o en caso de ser necesario los cambios en cerramientos.

3| Los protectores solares a través de las ventanas.

4| Aprovechamiento de la superficie ajardinada para reducir las necesidades de climatización.

Uso de madera para construcción

La madera en su estado natural es un recurso que cumple servicios ecosistémicos de soporte fundamentales en los sistemas naturales, sirve como refugio de fauna local, amortiguadora de inundaciones, fija el suelo, además de capturar el CO₂, (uno de los principales gases de efecto invernadero.)

Su explotación irracional genera la deforestación de bosques, pérdida de biodiversidad y su agotamiento. El aprovechamiento sustentable de la madera contribuye al crecimiento y mantenimiento de los bosques nativos y cultivados. Es un material noble, biodegradable y no es contaminante.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Utilizar madera con la etiqueta de manejo forestal responsable FSC¹⁶ es la mejor garantía para reconocer los productos forestales que proceden de una gestión forestal amigable con el ambiente y la sociedad. Existen otros esquemas de certificación de madera y papel pero sus estándares no son tan exigentes como los del FSC, en especial en los aspectos ambientales y sociales.

- En caso de no tener certificación, indagar el origen de la madera o de los muebles para el hotel.

- Trabajar con madera de árboles locales.

- Contratar carpinteros y ebanistas de la zona debidamente capacitados para la realización de los muebles del hotel.

En Argentina:

El CerFoAr (Certificación Forestal Argentina) es una norma IRAM que establece los principios, criterios e indicadores para la gestión forestal sostenible en lo referente a los bosques nativos y bosques cultivados. Este sistema surge como una necesidad de contar con una herramienta que estimule la gestión sostenible de los bosques nativos y plantados nacionales.

Atiende los requisitos técnicos y procedimentales con el que se ha obtenido la homologación en el *Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes – PEFC* en el año 2010, lo que le otorga una proyección internacional permitiendo que una empresa forestal argentina certificada con un sello local, homologado por el PEFC, pueda comunicar internacionalmente su compromiso con la sostenibilidad.¹⁷

16. www.ic.fsc.org/es

17. www.ambienteforestalnoa.org.ar/certificaciondet.asp?id=65



– Muebles de madera carpintero ebanista de JUJUY, Marques de Tojo, Purmamarca, Directrices de Gestión Ambiental, MINTUR 2016



– Muebles de madera de árboles autóctonos caídos naturalmente, Ecolodge KARADYÁ, Andresito, Misiones. Directrices de Gestión Ambiental, MINTUR, 2013



– Eco-hostería Del Nómada, uso de madera natural reciclada para decks, mobiliarios, etc. Pto. Pirámides, Chubut.



– Para la compra de muebles y papeles, asegurate que sean de madera certificada. Hoy en día existen numerosas iniciativas de comunidades o empresas que producen madera de manera sostenible. Generalmente las identificarás por el sello del Independent Forest Stewardship Council (FSC).



Ofrecé a los visitantes la oportunidad de hacer donaciones voluntarias para apoyar los programas de manejo de la naturaleza. Tal como lo lleva adelante Fundación Vida Silvestre Argentina FVSA con su programa “Check out para la naturaleza”.

Patrimonio cultural

Fomentar tanto entre el personal como con los clientes el conocimiento y difusión de la gastronomía y cultura del entorno en el que se inserta

el hotel lleva a reivindicar la cultura local, provincial o nacional.

Podés llevar adelante diversas acciones

Realizá muestras con artistas locales; muchos hoteles ceden sus espacios para la exhibición de trabajos.

Fomentá la compra de productos autóctonos; puede colocarse una vitrina o un espacio donde se muestren los productos con posibilidad de venta en el hotel o con acceso a la información del artesano que lo realizó.

Elaborá platos típicos del país, incluyendo una o dos opciones regulares en la carta.

Realizá jornadas especiales de cultura gastronómica popular como podría ser “Domingos de asado argentino”, “Tarde de mate y tortas fritas”, etc.

Celebrá las fechas patrias y fomentá danzas o ceremonias locales: Fiesta de la Pachamama, Bailes Folclóricos, Encuentros musicales de tango, bandoneón, etc.

RESTAURANTES

Aplican las siguientes soluciones presentadas para hoteles:

PAG. 72

Ahorrá a través del diseño.

Compra responsable.

PAG. 74

Uso de madera para construcción y mobiliario.

PAG. 80

Contribución a la conservación de áreas protegidas y la biodiversidad

Plan CocinAR del Ministerio de Turismo de la Nación.

El Ministerio de Turismo ha definido como una de sus líneas de actuación, el desarrollo del Turismo Gastronómico bajo la premisa de armar el mapa de la cocina argentina y posicionarla en el plano nacional e internacional destacando la diversidad de la oferta culinaria de nuestro país y revalorizando la cadena integrada por todos los actores del sector. Asimismo, desde el plano cultural, poner en valor los alimentos identitarios de cada región resaltando su contenido histórico, a fin de integrarlos a la oferta turística y a la vez, en el plano económico, favoreciendo la dinamización de las economías regionales.

www.turismo.gob.ar/plan-cocinar

AGENCIAS DE VIAJES

A las agencias de viajes, se les reconocen ciertos esfuerzos tendientes a conservar y mejorar, de forma responsable, la preservación de los recursos del patrimonio cultural tangible, como: arqueología, colecciones y obras de arte, e intangible, como: voces, valores y tradiciones populares.

Este rol contribuye eficazmente con otros organismos, tanto públicos como privados, en la tarea común de conservar el legado ancestral de los distintos lugares y aportar al enriquecimiento cultural.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Para contribuir a que los sitios naturales y culturales sean sustentables, respetá su capacidad de carga.
- Mantené los volúmenes de turistas dentro de un límite máximo aceptable y buscá negocios que puedan operar y ser rentables dentro de ese límite a fin de garantizar la protección del patrimonio construido, de los ecosistemas, la biodiversidad, el paisaje y las especies en vía de extinción dentro de dichos destinos.
- Desarrollá un listado de las posibles actividades culturales, que servirán como punto de encuentro entre el turista y la población local, siempre con el consenso de la comunidad receptora.
- Desarrollá un paquete en el cual los turistas puedan aprender y realizar actividades culturales, por ejemplo, fomentar la participación en talleres de producción creativa de artesanías típicas de la comunidad.
- Mantené en un lugar visible, el calendario de fiestas de la comunidad, especificando a cuál de ellas los turistas pueden acceder.
- Invitá a los turistas a realizar donaciones que estén destinadas al rescate y preservación del patrimonio cultural-histórico de la comunidad local. Sé explícito en cómo se puede realizar la donación, e indicá para qué será utilizado este ingreso.
- Promové actividades turísticas elaboradas de manera que protejan la herencia cultural del lugar de destino al permitir que productos culturales, tradicionales, artesanías y el folklore sobrevivan y florezcan, en lugar de que sean perdidos o se conviertan en estándares.
- Ofrecé a tus clientes servicios locales dentro de la oferta de productos turísticos, como hotelería, gastronomía, excursiones, entre otros.

Es importante motivar el crecimiento responsable del turismo en segmentos del mercado que aprecien, respeten y difundan los beneficios y atractivos de la localidad y de sus sitios patrimoniales naturales y culturales, esto incluye el trabajo con empresas que sean sensibles a las necesidades ambientales, culturales y sociales y dar preferencia a las empresas fundadas en la comunidad.

Las agencias podrían exponer sus necesidades a instancias gubernamentales, éstas pueden ser esenciales para el rescate, registro y protección del patrimonio cultural de la zona.

Lo importante es que solicite la ayuda y se haga un seguimiento de logros.

La empresa turística se asegurará de que todos sus empleados entiendan la dimensión cultural de la zona, para que sean capaces de resolver las inquietudes referentes al tema.

Es necesario llevar un registro de los comentarios que hayan tenido los clientes sobre su experiencia cultural, esto servirá de base para que el comité de gestión cultural pueda evaluar sus funciones, logros y aspectos para mejorar.

Aplican las siguientes soluciones presentadas para agencias de viajes:

Podés llevar adelante algunas acciones

Es indispensable diseñar un formato para recopilar las experiencias culturales de los turistas y un instrumento de seguimiento que permita organizar y evaluar las acciones para tomar decisiones en el corto, mediano y largo plazo.

Ejemplos: un buzón de opiniones, un formulario online que llegue al correo del cliente, una entrevista corta, un cuestionario escrito.

El instrumento de seguimiento puede ser una hoja de cálculo administrada por los operadores asociados con la agencia, un documento compartido de edición colaborativa, una encuesta en una red social, etc.

Contribución a la conservación de áreas protegidas y la biodiversidad

Muchos de los recursos turísticos que motivan a los viajeros a elegir un destino a visitar se encuentran dentro de áreas protegidas. Si el recurso principal se deteriora, la motivación principal del desplazamiento desaparece, por eso 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 de senderos y alteración en el comportamiento de la fau-

na). Además, es importante conocer el impacto causado en los aspectos socioculturales y económicos que generan las actividades realizadas por la empresa.

Argentina posee más del 8% de la superficie total cubierta por áreas naturales protegidas que visita el turismo con una tendencia en aumento exponencial.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Patrociná actividades de conservación o educación ambiental en la zona.

- Colaborá con personal voluntario para el trabajo en los parques.

- Educá a los turistas sobre cómo pueden respaldar los esfuerzos de conservación.

- Adquirí guías de campo (de plantas, aves y anfibios, peces, etc.) para ofrecérselas a los huéspedes interesados.

- Respaldá los esfuerzos locales de conservación con aportes económicos, ya sea que estos aportes los haga directamente o por medio de contribuciones voluntarias de los huéspedes.

- Evitá que los turistas se involucren en actividades que causen impacto ambiental negativo (como, por ejemplo, andar en motocicleta por un sendero).

- Comprá productos y servicios en las comunidades locales.

Actividades culturales como parte del producto turístico

El patrimonio cultural ha sido hasta el momento un vasto territorio utilizado por el turismo como un elemento clave para atraer a sus turistas. En él se encuentran las manifestaciones históricas de la zona, como: su arquitectura civil, religiosa

o militar, zonas con alto valor histórico, sitios arqueológicos, museos o simplemente colecciones particulares que pueden ser manejadas por la comunidad o por la misma empresa turística.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Ofertá visitas en las cuales el turista pueda entretenerse, conocer y aprender acerca de los vestigios arquitectónicos que se encuentren en un lugar.
- Mantené información disponible para los turistas sobre los lugares y las empresas de la comunidad que ofertan productos artesanales, obras de arte u otros trabajos con valor cultural.
- Informá a los visitantes sobre la cultura, costumbres, tradiciones y valores locales y proporcioná pautas para garantizar que su comportamiento será respetuoso con las comunidades y personas que se puedan encontrar.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)¹⁸

También conocidos como Objetivos Mundiales, son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad. Estos objetivos integran todas las dimensiones del desarrollo sostenible: la económica, la ambiental y la social y se basan

en un enfoque de derechos con su carácter de integralidad.

Su naturaleza global de aplicación y su universalidad involucra a países de desarrollo y capacidad diferentes y promueve el respeto de las políticas y prioridades nacionales .

18. www.odsargentina.gob.ar/QueSonLosODS



Fuente: www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Favorecé y respaldá activamente a las empresas locales relacionadas con el turismo.
- Adquirí bienes y servicios locales, comprando a empresas medianas o pequeñas y a empresarios de minorías étnicas y grupos indígenas.
- Contratá personal local.
- Ejecutá programas de formación básica y de promoción para que la población local pueda aspirar a puestos de responsabilidad a futuro.
- Organizá cursos de idiomas para los empleados locales que no conozcan el idioma predominante de los huéspedes.

<ul style="list-style-type: none"> • Alentá al personal a integrarse en proyectos para la comunidad local y a seguir las prácticas ecológicas en el hogar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informá a los huéspedes sobre las características culturales y religiosas locales y asesoralos sobre la actitud que deben adoptar para mostrarse respetuosos.
<ul style="list-style-type: none"> • Doná equipamiento, productos o materiales del establecimiento a la comunidad local. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Orientá a los huéspedes a comprar productos locales.

Política de compras

¿Qué soluciones te recomendamos?	
<ul style="list-style-type: none"> • Adquirí productos a granel y con poco embalaje a fin de reducir los costos de envasado, almacenamiento, transporte y eliminación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizá jabones con aceites vegetales.
<ul style="list-style-type: none"> • Comprá productos y materiales locales que requieran menos transporte, permitan fortalecer las relaciones con la comunidad y aumenten el prestigio del establecimiento. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Auspiciá la sensibilización y educación ambiental de la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivá y gestioná la participación del personal como voluntariado en proyectos de conservación o similares.
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizá limpiadores multipropósito y no tóxicos. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Informá a tus clientes cómo apoyar los esfuerzos locales en la conservación de la biodiversidad.

Casos destacados

Centro La Baita, Conguillío Araucanía (Chile)

Tiene un compromiso con el medio ambiente y con la cultura local: Uno de los programas de gran importancia es el “Aprendiendo Naturalmente”, dirigido a estudiantes de colegios, que consiste en diez días de inmersión en la naturaleza para aprender a respetarla y compartir. Además, se integra a la comunidad pehuenche vecina, con quienes los estudiantes comparten su cultura y tradiciones en un día de actividades gestionadas y operadas por ellos mismos. Del mismo modo, están diseñando un proyecto que beneficiaría a los niños de una escuela de la localidad vecina de Melipeuco.

Otra contribución a la comunidad local, es que la gran mayoría de los alimentos perecibles, que se utilizan en los servicios de alimentación, se adquieren localmente y cuando es posible, favorecen a los pequeños campesinos del lugar para que produzcan las hortalizas que ofrecen. Cuentan con electricidad sólo 3 horas al día, por lo que, es necesario contratar servicios como el lavado de ropa y la congelación de alimentos en las casas de los vecinos más próximos, la mayoría son pequeños propietarios de escasos recursos, donde han habilitado las condiciones necesarias para tales efectos.¹⁹

Posada Amazonas- Madre de Dios (Perú)

Posada Amazonas y Refugio Amazonas se encuentran en la cercanía de la Reserva Nacional Tambopata, en la Comunidad Nativa de Infierno, un territorio de 10 000 hectáreas, donde habitan unas 130 familias de la etnia Eseeja.

Rainforest Expeditions administra cuatro iniciativas:

Posada Amazonas, el Centro de Investigaciones Tambopata, el Refugio Amazonas en la Amazonía, en el sudeste Peruano y Konchukos Tambo ubicado en los Andes Centrales Peruanos, cerca de las montañas tropicales más altas del mundo. Posada Amazonas entrena y contrata a personas de la comunidad nativa de Infierno. Los beneficios económicos vinculados al turismo han motivado a la comunidad a invertir en infraestructura de desarrollo (colegio, sistemas, agua potable), capacitación (contadores, líderes), conservación (guardianes, concesiones) e institucionalización. El 96% de la población de Infierno piensa que el proyecto es beneficioso para la comunidad. Refugio Amazonas es parte del desarrollo sostenible de las localidades cercanas, ya que integra la mayor cantidad posible de castañeros y de agricultores.²⁰

19. Tomado de ECO INDEX. eco-indextourism.org/es/la_baita_conguillio_es

20. Tomado de Eco-Index. eco-indextourism.org/es/posada_amazonas_es

Recursos de utilidad

Los turistas aportan beneficios a la comunidad visitada que son repartidos de forma equitativa, y mantienen una actitud participativa en su viaje, las empresas de turismo pueden ayudar desarrollando materiales o comunicaciones como por ejemplo:

1| Utilizá el transporte público para tus desplazamientos:

- Transporte público interno
- La bici, para ir sobre dos ruedas
- En coche, mejor en grupo

2| Ayudá a conservar el entorno:

No generes residuos en las playas, llevá una bolsa para la basura en caso de que vayas a hacer un picnic playero. Cuidá también las montañas y los entornos naturales que visites, los siguientes turistas te lo agradecerán.

3| Comprá productos y regalos de comercio justo:

En algunas ocasiones son un poquito más caros pero te asegurás de que

nadie haya salido maltratado en el proceso de producción y comercialización.

4| Seguí reciclando aunque estés de vacaciones:

¡Esto es lo único en lo que no debes descansar!

5| Apuntate al “turismo lento”:

Se trata de disfrutar de tus vacaciones con plena consciencia del tiempo, parándote en los lugares que más te gustan, algo más de lo planificado, dialogando con las personas que te rodean, cuidando el medio ambiente y conociendo verdaderamente las culturas y tradiciones.

6| Elegí destinos sostenibles:

En Argentina podés visitar 34 Parques Nacionales²¹, algunos de ellos declarados Patrimonio Mundial (PM) por UNESCO²².

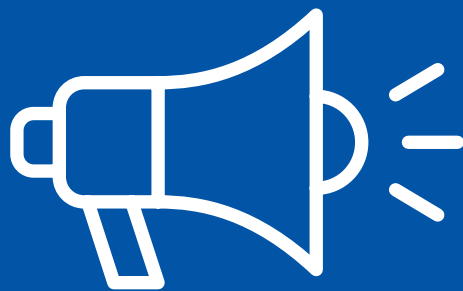
Listado de los 34 Parques Nacionales Argentinos

1. PN Baritú
2. PN Bosques Petrificados
3. PN Calilegua
4. PN Campo de los Alisos
5. PN Campos del Tuyú
6. PN Chaco
7. PN Copo
8. PN El Impenetrable
9. PN El Leoncito
10. PN El Palmar
11. PN El Rey
12. PN Iguazú - PM (1984)
13. PN Islas de Santa Fe
14. PN Lago Puelo
15. PN Laguna Blanca
16. PN Lanín
17. PN Lihué Calel
18. PN Los Alerces - PM (2017)
19. PN Los Arrayanes
20. PN Los Cardones
21. PN Los Glaciares - PM (1981)
22. PN Mburucuyá
23. PN Monte León
24. PN Nahuel Huapi
25. PN Otamendi
26. PN Patagonia
27. PN Perito Moreno
28. PN Pre Delta
29. PN Quebrada del Condorito
30. PN Río Pilcomayo
31. PN San Guillermo
32. PN Sierra de las Quijadas
33. PN Talampaya - PM (2000)
34. PN Tierra del Fuego

21. www.parquesnacionales.gob.ar/areas-protegidas

22. whc.unesco.org/en/list

CAPÍTULO 5



RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COMUNICACIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un concepto que implica la necesidad y obligación de las empresas e instituciones que desarrollan algún tipo de actividad económica, de mantener una conducta respetuosa de la sociedad, legalidad, la ética, la moral y el cuidado del ambiente. Es el compromiso de la empresa con el desarrollo sustentable e implica la adopción de una nueva ética en la relación entre la sociedad y la naturaleza, considerando la calidad de vida de los grupos de interés, las familias y la comunidad.

HOTELES Y SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

Responsabilidad Social Empresaria (RSE).

El concepto de RSE ha evolucionado desde una visión centrada en la filantropía y las donaciones caritativas, hasta un enfoque integral, que toma en cuenta los impactos económicos, sociales y ambientales de una empresa u organización. Favorece la confianza, el sentido de pertenencia de los empleados aumentando la disposición hacia el trabajo, disminuye la rotación de personal y mejora la calidad y con ella la satisfacción de los clientes. Las organizaciones actuales debieran ser socialmente responsable a lo largo de todo el proceso productivo y no sólo al final del mismo.

Un aspecto clave sobre las estrategias de RSE es que las empresas chocan con una desconexión entre los equipos de ventas que están ávidos y

listos para promocionarse antes que los responsables ambientales, los equipos de operaciones y de cadena de suministro estén listos y sean capaces de avanzar en la dirección correcta de gestión ambiental y social²³.

Otro problema es que muchas veces las organizaciones consideran que no se deben comunicar estas acciones por considerarse que hay que hacerlas por un “deber ser” y no por hacerse propaganda con este tema. Vale destacar que es muy importante la “réplica” y que se difundan estas buenas prácticas a los fines de motivar a la competencia o a otros sectores a que tomen conocimiento de las acciones de la empresa y puedan replicarlas.

5 áreas en las que debes contemplar iniciativas para desarrollar acciones.

1 | Ética:

Se refiere a la forma por la cual la empresa toma sus decisiones integrando un conjunto de principios, sus procesos y objetivos estratégicos. Estos principios se refieren a los valores que sirven como marco de referencia para la organización, que el reconocimiento y respeto de los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales. En general se reflejan en la Misión y Visión de la empresa.

23. Bateman, A., Centro de Transporte y Logística. Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT).

2| Calidad de vida y prácticas laborales:

Comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro o en nombre de la empresa, incluyendo la cadena productiva donde se debe promocionar las relaciones laborales transparentes basadas en el diálogo y el respeto. Abarca las políticas de gestión humana que afectan a los trabajadores, tales como compensaciones y beneficios, capacitación y desarrollo personal, el ambiente y condiciones laborales, seguridad e higiene, diversidad y equidad de género y la promoción de la vida sana entre otros; asimismo incluye temas tales como el balance trabajo-tiempo libre y la preocupación por el trabajador y su familia entre otros.

3| Participación activa en la comunidad:

Es el amplio rango de acciones que la empresa realiza para maximizar el impacto de sus contribuciones, ya sean en dinero, tiempo y recursos (programas de voluntariado, etc.), productos, servicios, conocimientos para mejorar la calidad de vida y el desarrollo de las comunidades en las cuales opera, sea en forma individual o en colaboración con otros actores; esto implica asimismo el brindar oportunidades de pasantías, tutorías y la incorporación de personas con discapacidad, etc. Incluye el apoyo al espíritu emprendedor y la inclusión de pequeños emprendimientos en la cadena de valor, apuntando a un mayor desarrollo y crecimiento económico de la sociedad.

4| Calidad ambiental:

Implica una conciencia permanente de la empresa para evaluar el impacto ambiental generado por sus acciones o por el ciclo de vida de los productos o servicios que brinda, acompañando iniciativas para mitigar o compensar los mismos. Se incluyen asuntos ya desarrollados en esta guía como ser la prevención de contaminación, la optimización en el uso de los recursos naturales, la reducción de emisiones de gases, el uso de energías limpias, la capacitación y concientización tanto de los colaboradores como de los turistas y otros actores.

5| Cadena de valor:

Según la norma de Responsabilidad Social ISO 26000, es la secuencia completa de actividades o partes que proporcionan valor (proveedores, trabajadores subcontratados, contratistas, otros) o reciben valor (clientes, consumidores, miembros y otros usuarios) en forma de productos o servicios.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Implementá un manual de buenas prácticas abarcando los aspectos económicos, sociales y ambientales junto con recomendaciones que harán que tu empresa tenga una mejor presentación en el ámbito de RSE.

- Mantené una actitud hacia el cuidado y conservación en pos de los recursos naturales y culturales.

- Adherí a algún programa o iniciativa a nivel nacional o global como el Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT, el Global Reporting Initiative (GRI), etc.

- Poné en marcha un programa de “Buenas Prácticas en Derechos Humanos” o certificá en alguna norma.

- Impulsá la construcción de valores ciudadanos que promuevan la igualdad de género, contrarrestando los estereotipos tradicionales:

1| Por ejemplo, difundir la prevención de la trata de personas y explotación sexual, brindando información sobre la dinámica de dichos delitos y las autoridades competentes, así como también aquellos que asisten y protegen a las víctimas, y el ofrecimiento de espacios de capacitación para los empleados del sector hotelero, con el fin de generar no sólo conciencia social sobre este tema, sino para crear actores que denuncien y combatan posibles hechos de este tipo.

2| Promover el respeto estableciendo una política en contra del acoso sexual.

3| Generar un ambiente de confianza y asegurarse de establecer canales para que los afectados puedan informar los incidentes. Se sugiere que se garantice confidencialidad tanto a los afectados como a los acusados; y que se mantenga la neutralidad hasta investigar el caso.

Crear la declaración de Visión y la Misión es un paso simple pero de gran importancia, en el que brevemente se identifican las metas y aspiracio-

nes de la empresa turística. Permite una introspección en los valores, cultura y estrategias de la compañía para alcanzar sus metas.

Misión	Visión	Valores
Cómo crear valor con las actividades	Cómo quiere la empresa que la vean los grupos de interés y dónde quiere estar en el futuro	Las actitudes y comportamientos que la empresa turística quiere que se compartan en su organización

¿Sabías que?

El Ministerio de Turismo de la Nación brinda, a través del Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT), un conjunto de herramientas especialmente diseñadas para promover la calidad y la competitividad en cada una de las prestaciones turísticas que ofrecen los destinos en todo el territorio, a fin de preservar la sustentabilidad social, económica, cultural y ambiental.

**Para mayor información, consultá aquí:
www.turismo.gob.ar/calidad**

Podés consultar también el manual de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT) "Responsabilidad Social en la Industria Hotelera: Compromiso del hotel con el desarrollo sustentable". Éste fue creado con el fin de invitar al lector a reflexionar sobre la situación actual de su propio establecimiento hotelero en materia de programas de Responsabilidad Social Empresaria con énfasis en sus colaboradores, huéspedes, proveedores y la comunidad donde desarrolla su labor.²⁴

Igualdad de oportunidades

Implementá políticas y acciones que promuevan el empleo pleno, productivo y decente para todas las personas, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor, sin ningún tipo de distinción por sexo, nacionali-

dad, religión, etnia, discapacidad, o cualquier otra segregación o exclusión que anule el principio de no discriminación e igualdad de oportunidades y de trato.²⁵

24. www.ahtra.com.ar/rse/Cartilla_AHT_Digital.pdf
 25. www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Realizó un diagnóstico de tu organización con el fin de identificar si existen obstáculos que impidan la igualdad de oportunidades laborales y adoptó medidas para revertirlo.
- Fomentó un uso no sexista e igualitario del lenguaje tanto en las comunicaciones con los clientes como en los canales internos, realizando una concientización sobre perspectiva de género a través del lenguaje.
- Incentivó la participación e involucramiento del personal en la posible mejora continua de la organización, habilitando un buzón de sugerencias que sea habitualmente revisado por la Gerencia y fomentó entre los empleados su uso, de tal forma que al menos haya sugerencias una vez al mes. Aquellas que hagan aportes trascendentales para el hotel, podrán ser premiadas, lo que motivaría a los integrantes a participar con mayor frecuencia.

Seguridad e higiene

En la actividad turística, las empresas deben preocuparse especialmente por ofrecer un ambiente accesible, seguro e higiénico, no solamente para sus clientes sino para sus colaboradores.

De esta manera, a través de la prevención e implementación de medidas de seguridad e higiene, no se pone en riesgo la salud de los turistas ni del personal. Además, un ámbito de trabajo seguro y saludable hace que los emplea-

dos estén y se sientan protegidos evitando accidentes laborales.

Al cumplir la legislación vigente en materia de higiene y seguridad dentro de la empresa, cualquier accidente lo cubre la Aseguradora de Riesgo de Trabajo (ART) o la compañía de seguros. Asimismo, si se verifican incumplimientos a la ley, la empresa puede verse afectada por multas.

El brindar espacios seguros e higiénicos a los clientes mejora notablemente la imagen la empresa y favorece su elección a la hora de definir la contratación del servicio.

Todo esto se puede lograr tomando medidas preventivas para garantizar la seguridad de los clientes durante la realización de las diversas actividades turísticas o recreativas al aire libre.

¿Qué soluciones te recomendamos?

<ul style="list-style-type: none"> • Planificá un calendario de capacitación en primeros auxilios donde se formen o actualicen los conocimientos de todo el personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Generá una cultura en donde el cuidado de la salud, la seguridad y el bienestar sean altamente valoradas.
<ul style="list-style-type: none"> • Brindá información a los visitantes respecto de las medidas de seguridad que deben adoptar durante su estadía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizá simulacros de evacuación con todo el personal.
<ul style="list-style-type: none"> • Disponé visiblemente la cartelería de seguridad, carteles de salida, planos de evacuación, luces de emergencia, matafuegos señalizados y en condiciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prevé planes de contingencia para eventuales situaciones de emergencia ambiental y de salud, entre otras.
<ul style="list-style-type: none"> • Promové la accesibilidad para personas con discapacidad o con movilidad reducida en las instalaciones y edificaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitá al personal para poner en práctica los planes de contingencia.
<ul style="list-style-type: none"> • Garantizá la potabilidad del agua para consumo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantené las instalaciones en condiciones de limpieza adecuadas, garantizando un ambiente desinfectado y libre de agentes contaminantes.

- Realizó una reunión informativa anual dirigida a los miembros de la empresa con el objetivo de recordar la importancia de las revisiones periódicas que le permitirán conocer su estado de salud y bienestar en factores básicos como niveles de colesterol, presión sanguínea, capacidad auditiva, estado oftalmológico, porcentaje de grasa y tópicos generales respecto del estado físico y mental. También podés difundirlo a través de un correo electrónico o por cartelera.

- Elaboró un manual sobre el buen uso de la maquinaria empleada en los departamentos de cocina y mantenimiento con objeto de evitar posibles accidentes y otro de ergonomía para fomentar posturas corporales correctas en el personal de recepción y administración que suelen estar varias horas al día sentados o frente a una computadora.

- Eliminó la opción de fumar en el hotel y sus espacios.

- Designó una persona que dedique una jornada a evaluar las buenas prácticas y los riesgos de aquellas áreas cuyas actividades requieran un mayor esfuerzo físico, con el objetivo de corregir los malos hábitos en el entorno donde los empleados realizan su actividad.

- Fomentó entre los empleados y clientes la alimentación saludable, elaborando e incluyendo en el menú distintas opciones de platos con claros beneficios para la salud como ensaladas, verduras frescas y de bajo contenido calórico, entre otros.

- Incentivó a los empleados sobre los beneficios de realizar ejercicio o deporte, mediante acuerdos de colaboración con gimnasios o polideportivos de la ciudad para que puedan acceder a algún tipo de promoción o descuento.

Gestión de la conciliación y la diversidad

El sector hotelero es uno de los rubros en donde mayor diversidad de personas se recibe, en cuanto a nacionalidades, edades, sexo, culturas, costumbres, preferencias religiosas, entre otros.

Por lo tanto es de gran importancia que se inculquen buenas prácticas en cuanto al trato tanto con huéspedes como con los mismos empleados.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Gestioná la conciliación en aquellos empleados que tengan hijos, mediante medidas tales como: quienes tienen hijos menores de 3 años tendrán la excepción de realizar el turno de la noche, salvo en aquellos casos en los que se solicite lo contrario. El personal con hijos menores de 12 años, tendrá preferencia a la hora de solicitar el período vacacional, y las empleadas lactantes podrán solicitar una reducción de la jornada laboral durante el primer año del bebé. La empresa podría efectivizar un convenio con alguna guardería para que los trabajadores con hijos tengan reducción en el costo de la misma.

- Prestá mayor atención en aquellas necesidades especiales del personal en cuanto a peticiones

alimentarias, ya sea por un requerimiento de salud, por su condición religiosa o de otra índole, teniendo en cuenta las indicaciones de los empleados a la hora de elaborar los menús para ellos mismos. Para ello se deberá atender a temas de salud como vegetarianos, diabéticos o celíacos, como a otros de naturaleza religiosa (no comer carnes rojas o cerdo por ejemplo).

- Procurá hacer accesibles las instalaciones para la llegada, estadía y partida de las personas con discapacidad, promoviendo un diseño universal. Las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos del Ministerio de Turismo de la Nación pueden guiarte en la implementación de estas acciones²⁶.

26. turismo.gob.ar/calidad/directrices-de-accesibilidad

- Informá a los clientes que pueden solicitar menús especiales siempre y cuando lo hagan por antelación y especificando las condiciones alimentarias que así requieran.
- Intentá evitar textos ilegibles tanto en carteles indicadores como en las cartas del restaurante, la cual debería estar elaborada, al menos los menús ejecutivos, en Sistema Braille.
- Las mesas redondas en un restaurante facilitan la lectura de labios para aquellas personas con discapacidad auditiva, por lo que te recomendamos su inclusión.
- Incorporá la diversidad como un valor de tu empresa, comprometiéndote a contratar personas que posean diversas experiencias y perspectivas a partir de las más variadas fuentes posibles de postulantes, considerando el uso de medios no tradicionales tales como revistas y diarios alternativos.
- Educá a tus supervisores respecto a la responsabilidad en crear un ambiente laboral libre de hostigamiento y recompensar a los empleados que promueven la diversidad.

¿Sabías que?

El Ministerio de Turismo de la Nación cuenta con Guías de Atención al Turista Extranjero, una serie de herramientas que permiten interiorizarnos sobre el pasajero que nos visita, conocer su cultura, sus gustos y preferencias, para brindar una atención de calidad que responda a sus expectativas y le permita tener una experiencia memorable en nuestro país. Podés encontrar guías de atención a turistas de distintas procedencias, como por ejemplo francés, chino, brasilero, indio, alemán, estadounidense iy muchos más!

Balance entre trabajo y vida personal

Las políticas y prácticas que interfieran con la vida personal del trabajador es recomendable evitarlas. Es de gran importancia valorar las necesidades de los trabajadores, preguntándoles sobre aspectos de su vida fuera del trabajo, qué les dificulta prestar total atención a sus tareas durante las horas laborales, probablemente

existan muchas coincidencias en los problemas y necesidades de los trabajadores de un establecimiento turístico.

En la medida de lo posible pautar las reuniones en tiempos que no estén fuera del horario laboral.

Formación y fomento de la empleabilidad

De acuerdo a la legislación vigente y al cumplimiento de principios básicos de los Derechos Humanos, los establecimientos deben ofrecer un ambiente sano y con condiciones favorables para sus trabajadores.

Para mejorar las condiciones de vida de los trabaja-

dores es necesario contribuir en el desarrollo de su conocimiento, por lo cual es importante visualizar las necesidades de formación para que constantemente uno o varios empleados estén accediendo a un curso o especialización relacionada con la actividad de la organización.

Código Ético Mundial para el Turismo²⁷

El Código Ético Mundial para el Turismo, aprobado por la Organización Mundial del Turismo (OMT) en 1999 con el fin de promover un orden turístico mundial equitativo, responsable y sostenible, reúne diez principios con el objetivo de orientar a los principales actores del desarrollo turístico, ayudando a maximizar los beneficios del sector, y minimizando a la vez sus posibles consecuencias negativas para el medio ambiente, el patrimonio cultural y las sociedades de alrededor del mundo.

1. Derecho al turismo.
2. Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuo entre hombres y sociedades.
3. El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo.
4. El turismo, factor de desarrollo sostenible.
5. El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad.
6. El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino.
7. Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico.
8. Libertad de desplazamiento turístico.
9. Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico.
10. Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo.

27. OMT (1999). CÓDIGO ÉTICO MUNDIAL PARA EL TURISMO: POR UN TURISMO RESPONSABLE.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Definí e implementá principios de responsabilidad social que contribuyan a la mejora de la calidad de vida de la comunidad.
- Promové activamente la acción conjunta con otras organizaciones, fomentando la participación, cooperación, la responsabilidad e inversión en materia social y ambiental.²⁸

Cientes

En este tema se deben conocer las necesidades, expectativas y satisfacción de los clientes, elaborando por ejemplo una encuesta de satisfacción con preguntas sobre la percepción que tienen los clientes en aspectos relacionados con sus productos y servicios (calidad, atención, precio,

disponibilidad, accesibilidad, profesionalidad, compromiso con el cuidado del ambiente, entre otros). De esta forma, se podrían utilizar escalas para conocer los diferentes niveles de satisfacción de los clientes.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Desarrollá productos de calidad que sean compatibles con los principios de la sustentabilidad y efectué un riguroso monitoreo del cumplimiento de los estándares de calidad dentro de la empresa.
- Formalizá el compromiso con tu cliente y el medio ambiente incluyendo en la Misión, Visión y Objetivos de la empresa, la satisfacción de los clientes y el turismo socialmente responsable.

<ul style="list-style-type: none"> • Definí preguntas abiertas para que el cliente aporte puntos fuertes, áreas de mejora, recomendaciones o sugerencias sobre la empresa, es sumamente importante y de interés a la hora de realizar estos cuestionarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponé de medios adecuados y sencillos para que los clientes puedan manifestar sus quejas y sugerencias, estos medios pueden ser pequeñas encuestas colocadas en la habitación o preguntas de rutina al hacer el check out.
<ul style="list-style-type: none"> • Otra medida que podés aplicar es dar una información completa, transparente y honesta de la oferta hotelera y gastronómica, buscando asegurar la transparencia sobre sus productos y servicios, para que esta sea clara y de fácil comprensión, en cualquiera de sus formatos (papel, página web, email, etc.). Si fuese posible, incluí en la encuesta preguntas para conocer si la información facilitada es completa y cubre las necesidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitá a los turistas, al personal del hotel y a los proveedores recomendaciones y sugerencias para mejorar. • Convertí las necesidades y expectativas de tus clientes en elementos de la oferta de tu hotel, como por ejemplo ofrecer un desayuno más completo, colocar un secador de cabello y elementos de estética en los baños, disponer de jabones y shampoo biodegradables, etc.

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. Estos productos pueden tener un impacto ambiental negativo a lo largo de la cadena de fabricación, distribución, utilización y eliminación. Así mismo, pueden incidir nocivamente en el ámbito social si se fabrican con

prácticas laborales irregulares. Al elegir los proveedores de bienes y servicios, los hoteles y los distintos tipos de alojamiento pueden promover mejoras ambientales y sociales.

Es importante introducir aspectos de responsabilidad social en los criterios de compra definiendo los criterios sociales, ambientales y éticos explicados en la siguiente tabla:

Criterios sociales	Criterios ambientales	Criterios éticos
Igualdad de oportunidades, respeto a los Derechos Humanos, sin trabajo infantil.	Eficiencia energética, reciclaje, consumos, emisiones de CO ₂	Precio justo, transparencia

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Seleccioná todos tus proveedores, definiendo un porcentaje de la compra de los productos que apliquen criterios similares a los indicados en la tabla.

- Entablá relaciones basadas en principios de respeto y creación de valor, lo cual se puede resolver preocupándose en conocer a los proveedores y terceros, y establecer así un diálogo con ellos. Es clave ser activo a la hora de buscar relaciones a mediano y largo plazo con los proveedores más importantes, ya que de esta forma se intenta promover con ellos proyectos comunes con principios de responsabilidad social.

- Adquirí materiales cuyo impacto ambiental sea mínimo a lo largo de la cadena de fabricación, utilización y eliminación, esto permite mantener la calidad de los recursos turísticos al reducir la contaminación.

- La compra de productos a granel, al por mayor, con poco embalaje o menos materiales.

- Comprá productos locales, esto permite mejorar las relaciones y la situación económica de las comunidades locales, generando polos de desarrollo y aglomerados productivos, basados en la industria turística.

<ul style="list-style-type: none"> • Fomentá entre los proveedores las prácticas sustentables y estimúlales a replicar buenas prácticas. 	<p>las importaciones y facilitar una lista de los productos y servicios locales que deben evitarse, por ejemplo, los artículos de recuerdo fabricados a partir de especies en peligro .</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Colaborá y tratá de influir positivamente para que tus proveedores adopten prácticas ambientales y comercialmente justas, proveer información a los huéspedes sobre los artículos de producción local como alternativa a 	<ul style="list-style-type: none"> • Educá a tus proveedores locales sobre sus necesidades específicas para comprometerles con una oportunidad de negocio sustentable.

Competencia

Las organizaciones se benefician al constituir redes, asociaciones o espacios de encuentro con otras organizaciones que contribuyen a aportar soluciones colectivas a necesidades compartidas, a orientar su accionar y a consolidar una cultura de la cooperación y colaboración. Por tal motivo, resulta fundamental establecer alianzas estratégicas que articulen y consoliden las relaciones con los actores que participan de la cadena de valor turística, pensando desde un enfoque

que integral, en la competitividad del destino.

La búsqueda de la diferenciación de la competencia en materia de servicios y calidad de atención por parte de la empresa se logra creando valor económico, social y ambiental, mediante capacitaciones en buenas prácticas, participando e interrelacionándose tanto con el público interno como con el externo a la organización.

¿Qué soluciones te recomendamos?

<ul style="list-style-type: none"> • Fomentá actividades de benchmarking con otros hoteles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificá y asociate a las organizaciones empresariales, sectoriales, o relacionadas con aspectos como la responsabilidad social, la calidad, la seguridad, el ambiente, y tratá de hacerte miembro proactivo.
<ul style="list-style-type: none"> • Promové buenas prácticas empresariales, honestidad con la información relacionada a los clientes, y respeto con la propiedad intelectual. 	

Comunidad y entorno local

La participación de la empresa en organizaciones no lucrativas, crea una imagen positiva dentro de la comunidad, al relacionarse con las diversas problemáticas e incluir a sus empleados en las mismas, generando un espíritu de responsabilidad hacia la sociedad y entorno social específico.

La experiencia ha demostrado que participando proactivamente, la comunidad puede contribuir a enriquecer los programas de viajes con

su conocimiento y experiencia sobre la historia, cultura y realidad local. También contribuyen a reducir costos de muchos servicios de apoyo, como con el mantenimiento de senderos, remodelación de construcciones, la compra de frutas frescas u otros productos, posibilidad de establecer negocios como la venta de souvenirs o de contratar servicios de miembros de la Comunidad entre otros, será muy beneficioso para la empresa turística y su entorno.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Establecé acuerdos o convenios como instrumentos de consolidación de las relaciones públicas con la comunidad, lo que facilitará el desarrollo de proyectos o la solución de problemas.

- Asistí a las reuniones de la comunidad lo cual permitirá no sólo conocer sus preocupaciones y temores, sino también permitirá obtener una imagen humana de la empresa ante ellos, lo que facilitará las relaciones públicas.

- Organizá charlas y talleres a la comunidad para darles a conocer lo que se realiza por el ambiente y promover estas prácticas en su vida cotidiana.

- Identificá y colaborá con empresas locales o de su entorno más próximo en las compras o tercerización de servicios.

- Considerá el apoyo a la comunidad en otras iniciativas; los programas de apoyo social recibirán con alegría donaciones de equipos o materiales de la empresa.

- Identificá organizaciones locales, no lucrativas, con las que puedas colaborar, desarrollar el voluntariado corporativo y tratar de cooperar con empresas y proveedores locales.

<ul style="list-style-type: none"> • Para cumplir con estas medidas, es recomendable ser proactivo en la búsqueda e identificación de asociaciones, fundaciones, ONG´s del entorno local. 	<p>personas a que seleccionen sus propios proyectos y apoyales en los mismos, permitiéndoles poner en valor su talento en el desarrollo de los mismos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Buscá proyectos de colaboración con estas organizaciones, preferentemente de tipo “integrador”, esto significa aquellos que le permiten poner en valor en lo que la empresa es buena o experta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los hoteles tienen grandes posibilidades de realizar donaciones útiles a diversas organizaciones. Identificá y colaborá con aquellas que puedan precisar, por ejemplo, colchones, toallas, sábanas, muebles, entre otros.
<ul style="list-style-type: none"> • Animá a los empleados de la organización a participar en las actividades de acción social, o de cooperación con las asociaciones antes mencionadas, animá a las 	<ul style="list-style-type: none"> • Destiná un espacio en el que tus clientes puedan leer e intercambiar sus libros.

Caso destacado

Hostal Posta de Purmamarca

Utiliza artículos fabricados por jóvenes y adultos que concurren al Centro de Capacitación laboral de la Asoc. de Protección al Parálítico Cerebral de San Salvador de Jujuy (A.P.PA.CE.) que provee: bolsas biodegradables de papel para el servicio de entrega de lavandería, cactáceas y macetas de arcilla para

el jardín de altura, productos textiles, etc. También la Asociación de Rehabilitación y Nivelación Integral (A.RE.N.I.) abastece al Hostal de elementos de limpieza (bolsas, cepillos, etc.) y realiza trabajos de carpintería y cestería a pedido, para equipar las habitaciones y espacios comunes.

Innovación y tecnología

Es importante incorporar tecnología a la empresa e invertir en innovación. Para lograrlo, se debe introducir aquella tecnología que permita que las actividades y procesos sean más eficien-

tes, complementando la labor de los empleados, quienes aportan un factor irremplazable en el sector de servicios: la calidez y el trato personalizado.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Creá grupos de trabajo dentro de la empresa para mejorar o innovar sus procesos, servicios y productos, animá a la participación y colaborá con otras entidades o empresas en proyectos de para desarrollar innovaciones.

- Creá un perfil de la empresa en las redes sociales y promové la participación de los grupos de interés.

- Un aspecto del hotel sumamente visible en este punto es tu página web, la cual deberá contener información actualizada, contar con mapas inte-

ractivos, sistema de reservas, formulario de consultas y galería de fotografías y videos que inviten al navegante a hacerse huésped.

- Considerá incorporar acciones que resulten innovadoras en distintos ámbitos de tu empresa (inclusión o mejora de plataformas/software, procedimientos más eficientes), en la organización (incrementar las capacitaciones, lograr una mayor cercanía con los clientes, aumento de las redes de colaboración), o de comercialización.

Comunicación

Cada día más personas toman sus decisiones de compra basándose en la conservación del medio ambiente y el cumplimiento de los derechos humanos.

No hace falta vender un producto o servicio ecológico para contribuir con un modelo de economía sostenible, podemos contribuir a través de una óptima gestión de la energía, el agua, los residuos o implantando una política de proveedores local. Sea cual sea la actividad turística se

puede contribuir a promover la sostenibilidad y debe ser comunicado para que el ciudadano elija donde consumir.

Si una empresa informa a sus clientes que recicla todos sus residuos o que limpia las instalaciones con productos biodegradables, está realizando una acción de educación ambiental.

Las acciones son más fáciles de asimilar si cada día los consumidores ven ejemplos en su entor-

no cotidiano, como por ejemplo, el restaurante donde desayuna, puede encontrar un cartel en el baño que le recuerde cerrar el grifo y arrojar el papel higiénico a la papelera. De esta manera, la ciudadanía va interiorizando y realizando en su vida cotidiana esas buenas prácticas ambien-

tales como si fueran una norma de comportamiento social más.

Así que las empresas que comunican sus buenas prácticas están realizando una labor de concientización y educación ciudadana.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Usá los medios de comunicación que se tienen a disposición.

- Casi todas las empresas turísticas tienen una página web o gestionan las redes sociales, en las mismas, podés dedicar un espacio a informar cómo se gestiona la empresa, las motivaciones y los esfuerzos que se realizan a favor del medio ambiente.

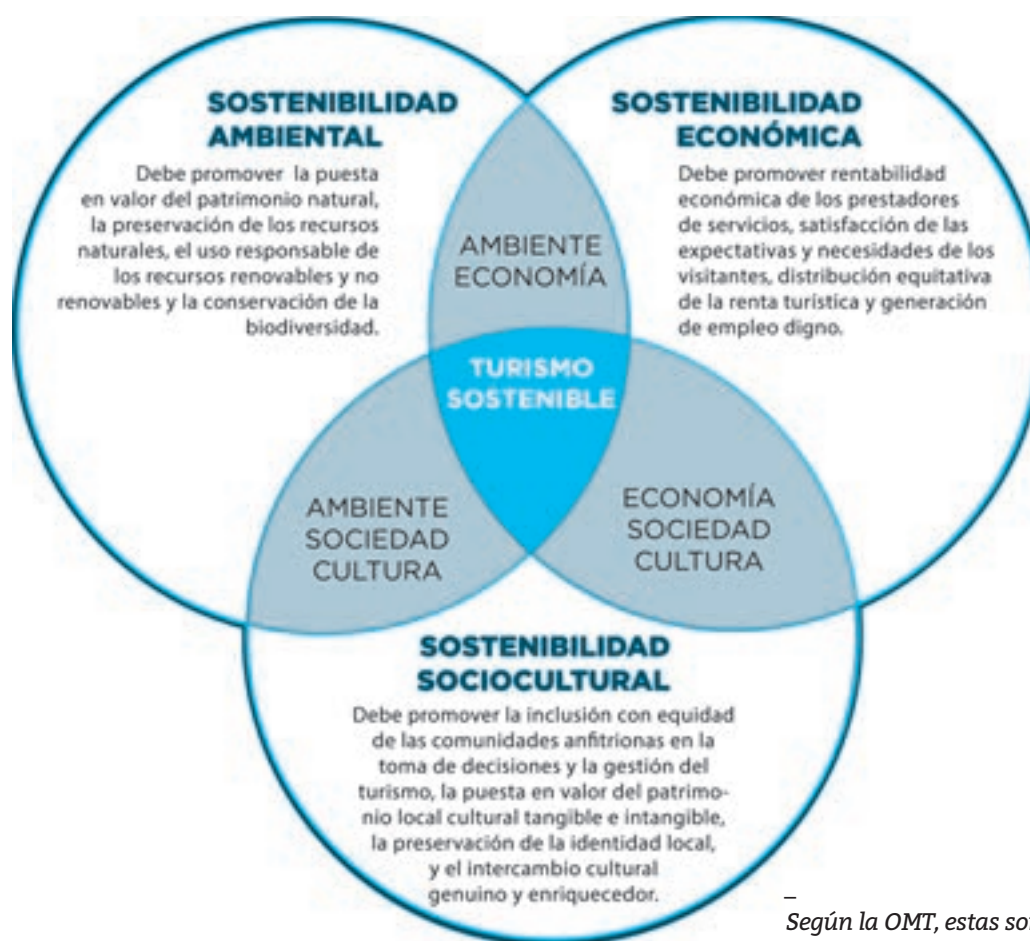
- Utilizá un sistema de señalética amigable con el entorno, que no sea invasivo.

- Tus buenas prácticas se ven reflejadas cuando al entrar a un negocio, los consumidores notan que las servilletas son de papel reciclado, que las luces son de bajo consumo o que hay un estacionamiento de bicicletas en la entrada, por ejemplo; esto da a entender que la empresa se compromete con la conservación del medio ambiente, razón por la cual, se llega a garantizar una segunda visita por parte del consumidor.

Hablá con tus clientes

No hay manera más eficaz de transmitir algo que hablarlo directamente. Una buena práctica puede ser que al igual que le contás a tus clientes sobre las ofertas de la semana, ¿por qué no hacer lo mismo con la elección de tus proveedores o con la adquisición de papel libre de cloro? Por qué no decirle a tu cliente:

“sabías que con esta compra contribuís a la plantación de un árbol porque mi empresa está asociada a una campaña de reforestación”



– Según la OMT, estas son las tres dimensiones de la sostenibilidad que el turismo debería considerar y equilibrar para ser verdaderamente sostenible.

Comunicación ambiental

Una actitud de respeto por el medio ambiente requiere de la participación de todos los actores del sector turístico. La buena información y sensibilización de los empleados y huéspedes es un factor clave para la sustentabilidad del hotel, para

lo cual es necesario diseñar e implementar acciones de comunicación efectiva acerca del cambio climático y los impactos negativos que la actividad genera con quienes deben ser actores de la gestión sustentable del alojamiento turístico.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Elaborará un código de conducta ecológica o responsable.
- Registrará las sugerencias ambientales y analizarlas como oportunidades.

<ul style="list-style-type: none"> • Informá a los clientes de la política ambiental de la empresa turística, expresión del compromiso con el desarrollo sustentable, invitándoles a colaborar en este compromiso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentá entre los turistas la práctica de un turismo sostenible y respetuoso con el entorno. Disponé en recepción y salones de planos de la localidad, folletos turísticos y publicaciones del entorno en que se ubica el establecimiento, de su patrimonio natural o cultural, de las posibilidades de ocio y recreación para dar a conocer los valores naturales, ecológicos y culturales del entorno.
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicá en un lugar visible esta política ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informá de las posibilidades de transporte público para desplazarse hasta el hotel y visitar los recursos turísticos de la zona.
<ul style="list-style-type: none"> • Entregá a los visitantes información a su llegada que les anime a adoptar hábitos de consumo más eficientes durante su estancia. 	<ul style="list-style-type: none"> • En lo que respecta a comunicar los avances y logros, establecé indicadores y medí tus actuaciones. Los empleados y clientes requieren cada vez más conocer el impacto de sus acciones, por esto es crucial informar sobre los logros de los diversos programas llevados a cabo en el hotel ya que así se estimula a continuar y apoyar las prácticas amigables.
<ul style="list-style-type: none"> • Mantené abiertos canales de comunicación con los clientes desde el momento de la reserva y tras su partida mediante las redes y nuevos medios de comunicación social. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Animá a los visitantes a comprar productos locales y artesanos. Tené en venta algunos dentro del establecimiento hotelero. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecé la posibilidad de realizar visitas y rutas guiadas. 	

¿Sabías que?

El Ministerio de Turismo de la Nación ha creado el programa de Directrices de Gestión Ambiental²⁹ destinadas a Municipios Turísticos y Prestadores Turísticos, capaces de guiarlos hacia la implantación de un sistema de gestión ambiental.

Lo mejor, tu empresa puede participar.

29. www.turismo.gob.ar/calidad/directrices-de-gestion-ambiental

Patrimonio conservado

Un hotel, como 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.

De esta manera 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. Esto conlleva beneficios

ya que al respetar y hacer respetar las diversas manifestaciones culturales de la comunidad, el hotel se hace respetar en su comunidad. El respeto y las buenas relaciones harán que habitantes y familias cercanas adopten muchas de las prácticas del establecimiento, especialmente, aquellas que protegen su entorno.

El patrimonio conservado con ayuda de la empresa turística y la comunidad sirve a su vez para atraer más turistas.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Elaboré un informe donde comuniqué los avances, de forma estructurada y sencilla, y luego envié a cada grupo de interés, guardando un equilibrio entre los aspectos sociales, económicos y ambientales.

- Elaboré una guía de referencia del empleado como herramienta útil para comunicar las principales políticas y prácticas de la organización. Utilicé en su confección un tono y estilo que refleje los valores y cultura de la empresa. La creación de este documento es una oportunidad única para introducir a los nuevos empleados en la cultura, valores, ética y prácticas corporativas, y al mismo tiempo afianzar estos temas en los

empleados actuales.

- Incentivé la retroalimentación y las nuevas ideas creando un ambiente que motive a los empleados a proponer ideas y opinar acerca de las políticas sobre el ambiente de trabajo y las prácticas de la organización. Respecto de este tema, algunos trabajadores preferirán compartir sus opiniones abiertamente, otros se inclinarán a hacerlo en privado o incluso anónimamente.

- Ofrecí conceptos de educación ambiental empleando estrategias que permitan captar y mantener la atención de los turistas, ya que visitan el lugar con el fin de descansar y disfrutar.

<ul style="list-style-type: none"> • Recordá mediante pequeños carteles con dibujos o esquemas, en los diferentes puestos de trabajo, las distintas prácticas ambientales que pueden llevar a cabo, referentes sobre todo al consumo responsable de agua, electricidad y separación de residuos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promové productos turísticos con alto contenido educativo e interpretativo. La contribución a la educación y concientización ambiental debe ser considerada como uno de los principales objetivos del hotel porque realizan la calidad de la experiencia del visitante, al proporcionarle significado a hechos o eventos que de otra manera pasarían desapercibidos.
<ul style="list-style-type: none"> • Transmití a los clientes el compromiso adquirido para con el medio ambiente, y pedí colaboración durante su estadía en el hotel dándole a conocer pequeños gestos que puede llevar a cabo. Esto se puede lograr incluyendo, dentro del programa de actividades de animación, talleres de educación ambiental para los clientes, especialmente para los más pequeños. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecé conceptos de educación ambiental empleando estrategias que permitan captar y mantener la atención de los turistas, ya que visitan el lugar con el fin de descansar y disfrutar.
<ul style="list-style-type: none"> • Colocá carteles informativos en las habitaciones sobre buenas prácticas dirigidas a los clientes, como por ejemplo: que opten por duchas cortas, que mantengan la temperatura recomendada del sistema de climatización, que separen los residuos haciendo uso de las distintas papeleras dispuestas en la habitación para ese fin, que no usen el inodoro para tirar residuos, que hagan un buen uso del agua cerrando los grifos al afeitarse o lavarse los dientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitá la capacitación continua del personal, principalmente de los guías, en temas como historia natural de especies silvestres emblemáticas de la región, monumentos históricos, técnicas de guiado e interpretación ambiental, mitos y leyendas de la zona, servicio al cliente y primeros auxilios, entre otros. Motivales a adquirir información interesante y de calidad por cuenta propia en literatura, revistas especializadas e Internet, entre otros.

¿Sabías que?

En la planificación de programas de capacitación deben tenerse en cuenta las normas y valores culturales de los participantes. En ciertas culturas, las discusiones abiertas entre distintos niveles de jerarquía y grupos etarios son aceptadas y fomentadas, pero en otras se espera que la discusión esté a cargo de los supervisores. Lograr una capacitación eficaz supone informarse y conocer bien los antecedentes, motivaciones, circunstancias, capacidades y expectativas de participantes, pares, supervisores e instituciones. Este proceso puede facilitarse incluyendo a representantes del público objetivo en etapas tempranas, para que contribuyan en el diseño del proceso y los contenidos del programa de capacitación.



—
*Ejemplo de
Cartelería apropiada.
Espacios libres de humo
de tabaco.*

Ejemplo de Código de Conducta y políticas ambientales

Código de conducta Surucua Eco lodge³⁰

Buscamos desarrollar actividades interpretativas en pleno contacto con la naturaleza para que nuestros huéspedes conozcan, descubran y aprendan sobre esta, para lo cual es necesario definir algunas normas básicas de conducta a fin de asegurar la calidad de la experiencia.

Se ruega:

- ▶ Cuidar el consumo de agua y energía eléctrica. Por favor mientras se cepilla los dientes y/o afeita, mantenga el Grifo cerrado, asimismo, un baño de 5 minutos es suficiente.
- ▶ Evite fumar en espacios cerrados (habitaciones, house).
- ▶ Utilice los basureros, evite arrojar basura y colillas de cigarrillo fuera de estos.
- ▶ Sólo deje sus huellas. Evite tocar cortar y arrancar las plantas y otros objetos de la naturaleza.
- ▶ Evite arrojar pilas a los basureros. Contamos con un recipiente exclusivo para tal fin. Solicítelo al encargado.
- ▶ Evite Reproducir música a volumen elevado.
- ▶ Evite gritar y correr.
- ▶ A los observadores de aves hacer uso moderado del playback.
- ▶ Llevarse sólo recuerdos y experiencias.

Sí

Respete los derechos humanos.
 Conserve el entorno natural.
 Abrase a las culturas y tradiciones locales.
 Contribuya al desarrollo económico y social del lugar visitado.
 Proteja nuestro patrimonio cultural y natural.
 Cumpla las leyes vigentes.
 Participe en actividades sustentables.
 Compre artesanías locales.
 Respete los senderos.
 Priorize el uso de transportes sostenibles.
 Escuche las indicaciones de los guías.
 Ayúdenos a seguir concientizando.

No

No genere ni arroje residuos.
 No arranque las plantas o flores autóctonas.
 No alimente a los animales.
 No escuche música a alto volumen.
 No encienda fogatas.
 No contamine el lugar visitado.
 No arroje colillas de cigarrillo.
 No tome fotografías sin antes pedir permiso.
 No derroche los recursos limitados (agua y energía).
 No dañe la flora y fauna.
 No impida que futuras generaciones puedan apreciar lo que hoy usted Está disfrutando.

¿Sabías que?

En www.turismo.gov.ar podés conseguir más recursos de utilidad para señalar y comunicar a tus clientes y empleados políticas de responsabilidad ambiental.

30. www.turismo.gov.ar/calidad/directrices-de-gestion-ambiental

RESTAURANTES

Aplican las soluciones presentadas para hoteles.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Si en tu establecimiento compostan los residuos orgánicos, considerará la posibilidad de regalar compost a la comunidad.
- A los clientes que acudan al restaurante con niños, ofreceles cuadernillos con juegos como herramienta de concientización sobre diversas temáticas, como la alimentación saludable y el compostaje.

AGENCIAS DE VIAJES

¿Qué soluciones te recomendamos?

- Evaluá la calidad ambiental de los insumos y servicios que ofrecen los prestadores.
- Revisá la información adjunta a muchos materiales y productos así como las propuestas de servicios de los proveedores.
- Considerá el consumo energético de los productos como un argumento de compra.
- Comunicá formalmente a tus proveedores de bienes y servicios las nuevas consideraciones que incorporarás en la adquisición de insumos, materiales y servicios.
- Tené cuidado al comprar aparatos usados, muchos de ellos han sido descartados precisamente por ser dañinos para la salud y el ambiente.

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Procurá la sustitución de productos contaminantes por otros naturales de similar eficacia. Además, favorecé el uso de productos que se expendan en recipientes de cristal, cartón o materiales reciclables. | <ul style="list-style-type: none"> • Revisá la información técnica de los aparatos electrónicos; muchos de ellos tienen etiquetas sobre ahorro o eficiencia en el consumo de energía. Algunos tienen etiquetas específicas sobre su desempeño ambiental. |
|---|---|

Comunicación

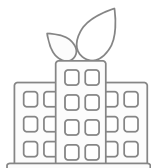
Se pueden realizar muchos esfuerzos para promover políticas ambientales en los destinos turísticos, pero estos pueden ser desaprovecha-

dos si no se cuenta con una comunicación directa a los clientes.

¿Qué soluciones te recomendamos?

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Informá a los turistas sobre los compromisos ambientales. Dá a conocer los esfuerzos que se realizan por el ambiente, colocando en todo medio de comunicación impreso y electrónico, símbolos e indicadores de tu gestión ambiental. | <ul style="list-style-type: none"> • Informá sobre el comportamiento que deben tener en cuenta para ingresar a áreas naturales. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Es importante que te informes mediante dípticos, trípticos y/o volantes, por ejemplo, sobre las iniciativas ambientales existentes en materia de conservación y manejo sostenible de los recursos naturales y culturales del destino turístico, en lo posible sugerí que si no desean conservarlos, los mismos no sean deteriorados o convertidos en basura para poder entregarlos a otras personas. | <ul style="list-style-type: none"> • Organizá mensajes y servicios de manera que se permita al visitante elegir acciones propias para el cuidado del ambiente. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Informá sobre cómo reducir el consumo de agua o energía. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Realizá encuestas a los turistas facilitando formularios para que den su opinión sobre los servicios y sugerencias de mejoras para estos desempeños, en especial los referidos al cuidado del ambiente. |

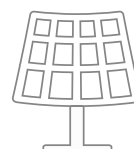
SOMOS UNA AGENCIA RECEPTIVA DE TURISMO RESPONSABLE



Contribuimos con los proyectos sociales y los establecimientos sustentables.



Concientizamos sobre el medio ambiente y la economía local.



Apoyamos el uso de energías limpias y el respeto a la naturaleza.



Respetamos y tratamos justamente a todos nuestros empleados, aliados y clientes.



Ofrecemos a nuestros clientes experiencias locales únicas y duraderas.



Combinamos atracciones turísticas tradicionales con interacción local.



Creamos momentos de real intercambio cultural.



Creamos experiencias no contaminantes, respetuosas de la cultura y las personas.

—
Ejemplo de comunicación de valores para agencias de viajes dedicadas al Turismo Responsable.

Decálogo del Turista Responsable ³¹

Naciones Unidas ha declarado al año 2017 como el "Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo". En líneas a ello, ha publicado "Consejos Prácticos para el Viajero Responsable"³².

Para dormir bien: Al programar tu viaje, infórmate si el hotel donde te vas a alojar cumple con las normas de sustentabilidad ecológica, social y económica que dicta su región.

Déjalo como lo encontraste: Cuando vas a la playa o al bosque, parece una buena idea llevarse una concha, hojas o arrancar flores para llevarse un recuerdito, pero esta acción, multiplicada por millones de turistas, puede deteriorar el equilibrio natural de la zona. Evítalo.

Mejor por tierra: De acuerdo con la asociación ambientalista Greenpeace, los transportes terrestres contaminan menos que los aviones. En la medida de lo posible, cuando las distancias y el tiempo lo permitan, usa autobuses o carros compartidos para reducir el impacto ambiental.

Respeta y aprende: Decía el escritor vasco Pío Baroja que viajar ilustra. Cuando visites otro lugar, no te burles de sus costumbres: aprende de los locales, lee antes de llegar y pruébalo todo para enriquecer tu estadía.

Sé un cazador de momentos: Si te llama la atención una almeja o un elemento local, tómale fotos: es una opción mucho más sustentable que extraerlo, por no decir que también es más económica y perdurable.

Sin regateos: Es toda una tradición regatear con artesanos sobre precios de souvenirs. Intenta no hacerlo en la medida de lo posible, pues muchas veces el costo de producción de sus productos supera con mucho el de su ganancia.

Reduce el consumo: Si tu estadía es corta, avisa al hotel si necesitas realmente servicio de lavandería. Ya en el destino, usa la electricidad y el aire acondicionado el menor tiempo posible.

Intégrate: No importa si es inglés, francés, euskera o náhuatl: a la gente le suele gustar que el turista se esfuerce por saludarle en su propio idioma. Un par de saludos de cortesía en su propia lengua puede ser la puerta para un rico intercambio cultural.

No es no: Si te dicen que no puedes tomar fotos en museos, que la vestimenta debe ser recatada al interior de templos o que no puedes deambular por ciertas zonas, obedece.

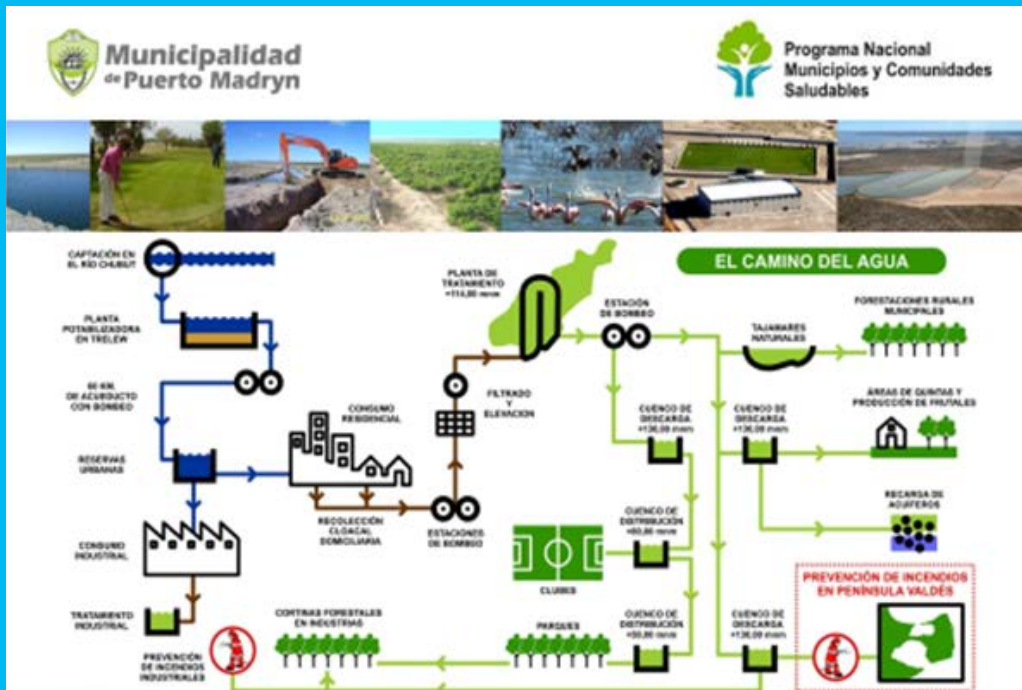
Consume local: Enriquece tu experiencia acercándote a mercados y locales tradicionales para intercambiar impresiones con los habitantes de la localidad, conocer su modo de vida y probar las verdaderas especialidades del lugar.

31. gruporeforma.mural.com/interactivo/deviaje/turista_responsable/?lc=1

32. cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/tipswebes.pdf

Caso destacado

Modelo de Comunicación del Municipio de Puerto Madryn.
Distinguido con las Directrices de Gestión Ambiental. MINTUR 2013



Afiche informativo Camino del agua
Programa Nacional Municipios y comunidades saludables.



Afiche informativo de tratamiento de residuos.



Afiche informativo Bicisendas



Afiche informativo lineamientos en zona costera

Recursos de utilidad

Si deseas formarte en profundidad en los distintos aspectos que contiene esta Guía de Turismo Sustentable, te sugerimos inscribirte en las propuestas educativas del Ministerio de Turismo de la Nación.

Estos son algunos de los cursos gratuitos que podés hacer a distancia:

- Turismo y ciudadanía: Acciones para un Turismo Sustentable, Responsable y de Calidad
- Calidad en la Atención al Cliente
- Nociones de Higiene y Seguridad para Actividades de Turismo
- Competitividad y Calidad para PYMES Turísticas
- Turismo Responsable e Infancia

¡Y muchos más!

BIBLIOGRAFÍA

Para la realización de esta guía se tuvo en cuenta la experiencia relevada en campo de los implementadores de Directrices de Gestión Ambiental y la bibliografía base del SISTEMA ARGENTINO DE CALIDAD TURISTICA SACT.

ASOCIACIÓN DE HOTELES DE TURISMO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA, Hacia una hotelería más sustentable y verde. 2017

AYUSO, S., FULLANA, P. Turismo Sostenible. Barcelona: Editorial Rubes. 2002.

AVEN: Guía de Ahorro y Eficiencia Energética en Establecimientos Hoteleros de la Comunidad Valenciana. Gráficas Litoema, SL 2003.

CEMAT, Guía Europea de observación del patrimonio rural: Ministerio de Medio Ambiente de España, 2003.

MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINERÍA DE LA NACIÓN. Guía de buenas prácticas para un uso responsable de la energía. 2017.

MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN, Directrices de gestión ambiental para municipios turísticos. 2014.

MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN, Directrices de gestión ambiental para prestadores turísticos. 2017.

MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD GOBIERNO DE ESPAÑA: Guía técnica para la prevención y control de la legionelosis en instalaciones, Capítulo 2. 2017.

NACIONES UNIDAS: Código Ético Mundial para el Turismo. 2001.

OMT, Cambio climático y turismo: Responder a los retos mundiales. OMT.2007.

PÉREZ DE LAS HERAS, M. Manual del turismo sostenible. España: Editorial Mundi Prensa. 2004.

RAINFOREST ALLIANCE, Buenas prácticas para el turismo sostenible, Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente. 2006.

RED DE TURISMO RESPONSABLE. Turismo Responsable: Manual para Alojamientos Sustentables. 2015.

SECRETARÍA DEL CONVENIO SOBRE LA DIVERSIDAD BIOLÓGICA: Turismo para la naturaleza y el desarrollo: Guía de buenas prácticas. Organización Mundial del Turismo y Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. 2009.

TWENERGY, Guía para unas vacaciones sostenibles, 2009.

TWENERGY, Guía de eficiencia energética en hoteles como primer factor de Sostenibilidad, 2013.

TURISMO PARA LA NATURALEZA Y EL DESARROLLO, Guía de buenas prácticas. Montreal
Disponible en: [CDB-GUIDE-DES-BONNES-PRACTIQUES-TOURISME-WEB-ES](#).

UICN, Turismo Sostenible en áreas protegidas, 2002.

UNIVERSIDAD DE LA SABANA: Uso racional del agua en el sector hotelero: Instituto de postgrados. 2008.

GUÍA 2017

TURISMO SUSTENTABLE

Ministerio
de Energía y Minería

Ministerio
de Turismo



Presidencia
de la Nación