

Buenas Prácticas Hoteleras



Autoras:

Mgtr. Luisa van Duynen Montijn

Lic. Marcela Carré. Mgts, Map.

Con la colaboración de: Lic. Claudia Amicone



**FUNDACIÓN
VIDA SILVESTRE
ARGENTINA**



WWF

Guía de Buenas Prácticas Hoteleras

Desarrollado por:



En colaboración con:



Financiado por:



CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES





Guía de Buenas Prácticas Hoteleras

Autoras:

Mgtr. Luisa van Duynen Montijn

Lic. Marcela Carré. Mgts, Map.

Con la colaboración de: Lic. Claudia Amicone

Coordinación de la Edición:

Ileana Luna

Fotografías:

Luisa van Duynen Montijn

Ileana Luna

Merceditas Abelardo

Ilustraciones:

Marcos Albornoz / Sebastián López

Diseño y Diagramación:

Merceditas Abelardo

merceditas.abelardo@gmail.com

Prohibida la reproducción total o parcial
sin autorización previa de los editores.
Impreso en Argentina - Año 2011.



FUNDACIÓN
VIDA SILVESTRE
ARGENTINA



WWF





Durante la tarde del 17 de mayo de 2011, amigos cercanos y colegas de la Fundación Vida Silvestre Argentina recibimos una de las noticias más difíciles y tristes. Luisa van Duynen Montijn, quien ha trabajado y apoyado a nuestra organización en la provincia de Misiones en los últimos años, falleció a causa de un cáncer a muy temprana edad.

Como profesional del turismo, Luisa estaba dedicada a establecer vínculos entre la conservación de los bosques y el turismo responsable. Luisa había trabajado durante varios años en Costa Rica antes de regresar a su hogar en Montecarlo, Misiones.

Fue poco después de su regreso que, al entender que compartíamos objetivos similares, Luisa se integró al equipo de trabajo de la Fundación Vida Silvestre Argentina en el área de turismo responsable y áreas protegidas.

Durante su carrera Luisa ha alcanzado un gran reconocimiento a nivel local, nacional e internacional por desarrollar estrategias de turismo responsable compatibles con la conservación de la naturaleza.

A través de Luisa fuimos capaces de experimentar la pasión y el amor profundo por la Selva Paranaense, sentimientos que nunca nos abandonarán.

Definitivamente, las palabras en este caso no puedan expresar lo mucho que la queremos y extrañaremos y la profunda tristeza que nos embarga frente a esta situación.

*Dedicamos la elaboración de esta Guía a **Luisa Van Duynen Montijn***



Desde su regreso a la provincia de Misiones, después de haberse capacitado y haber adquirido experiencia profesional en Europa y Centro América, Luisa Montijn fue participante activa de muchas iniciativas que se llevaron a cabo desde el gobierno provincial, algunas de ellas en colaboración con otras organizaciones gubernamentales como la Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo - AECID -, con el Consejo Federal de Inversiones, con la Fundación Vida Silvestre Argentina, con el Programa Nacional Bosque Modelo dependiente de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, entre otros.

Hasta que su salud lo permitió Luisa estuvo permanentemente colaborando y brindándonos su conocimiento y su experiencia para que logremos en la provincia en forma integral un desarrollo sustentable, cuyos principales beneficiarios fueran los habitantes de la misma y el ambiente en el cual vivimos, trabajamos, nos desarrollamos tanto sus coetáneos como las generaciones futuras.

Lamentablemente desde el mes de mayo del presente año (2011), ya no contamos con esa profesional y ese ser humano tranquilo y ecuaníme. A pesar de su fortaleza y sus ganas de vivir, nos ha dejado con apenas 39 años de edad.

Es la publicación de esta guía, con la que contaremos en nuestras bibliotecas así como muchas otras publicaciones sobre el trabajo de Luisa, una celebración de su vida, de su legado y de todo lo que Luisa en vida nos brindó a todos los que la conocimos y compartimos con ella este tiempo y este espacio.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luis Jacobo', with a large, sweeping flourish underneath.

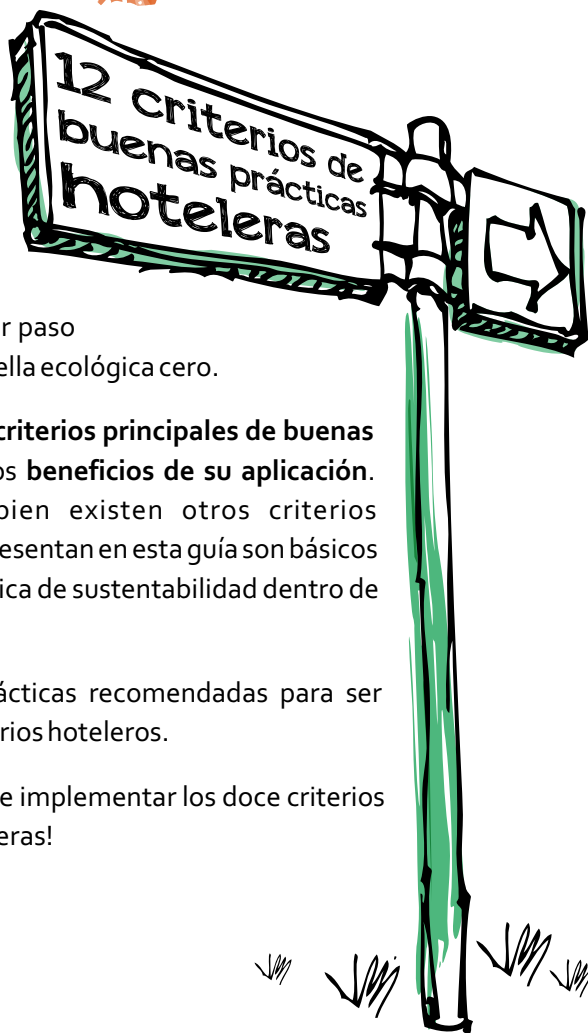
Ing. Luis Jacobo
Ministro de Cultura, Educación, Ciencia y Tecnología
Gobierno de la Provincia de Misiones.

Programa de Turismo Responsable

En la Fundación Vida Silvestre Argentina (FVSA) trabajamos, con el apoyo de la Organización Mundial de Conservación (WWF), en un Programa de Turismo Responsable cuyo objetivo es colaborar con el gobierno y el sector turístico privado en impulsar prácticas de turismo responsable que sean beneficiosas para las comunidades locales y la conservación de la biodiversidad.

Esta guía es una recopilación de iniciativas existentes que funcionan exitosamente en diversas partes del mundo, como la guía de “Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible” de la Alianza para Bosques (Rainforest Alliance) o la “Guía Práctica de Buenas Prácticas” de la Iniciativa de Tour Operadores (TOI por sus siglas en inglés). A su vez, busca motivar y orientar el uso y la adecuada aplicación de buenas prácticas en la operatoria y gestión





de emprendimientos hoteleros como un primer paso en el camino hacia una huella ecológica cero.

Así, se seleccionan **doce criterios principales de buenas prácticas** y se detallan los **beneficios de su aplicación**. Vale aclarar que, si bien existen otros criterios importantes, los que se presentan en esta guía son básicos para iniciarse en una política de sustentabilidad dentro de la empresa.

Además, se sugieren prácticas recomendadas para ser aplicadas por los empresarios hoteleros.

¡Los invitamos a conocer e implementar los doce criterios de buenas prácticas hoteleras!

¿Qué son y para qué sirven las “buenas prácticas”?

Para evaluar la función que cumple el turismo en la sociedad se requiere preparación, visión y disciplina. Esto se relaciona con las prácticas cotidianas de los operadores y prestadores de servicios.

Las buenas prácticas constituyen lineamientos de mejora continua que desde las empresas de alojamiento, transporte, gastronomía, entretenimiento y de viajes se deberían ir aplicando en las áreas operativas y de gestión.

Para Vida Silvestre las buenas prácticas de turismo responsable son aquellas que: minimizan los impactos negativos directos que las actividades causan en el ambiente y la cultura locales, y potencian todas las acciones que contribuyan con impactos positivos.

Así, las buenas prácticas favorecen la consolidación de destinos turísticos responsables que contribuyen a la conservación de la biodiversidad y al bienestar de las comunidades locales, demostrando que el turismo puede desarrollarse de una manera sustentable.

De igual manera, según estudios realizados, **existe en la actualidad una creciente conciencia ambiental y social en los turistas que necesita ser considerada por las empresas hoteleras en su operatoria diaria.** Los hoteles deben entender que el negocio turístico depende del excelente **estado de conservación de las áreas naturales** que son utilizadas como recursos para sustentar la actividad. En este sentido, es necesario que consideren acciones tendientes a contribuir al uso responsable de los recursos y a la conservación de dichas áreas.

2000 World Travel & Tourism Council (WTTC)



La aplicación de estos lineamientos genera beneficios para la empresa y para el cliente. Para la empresa implica una mejora en la calidad e imagen del producto y del destino que promociona. También, un mejor desempeño económico y social que se traduce en ahorros importantes en su estructura de costos, haciendo más eficiente su operación. A su vez, la empresa puede acceder a nuevos mercados más especializados y mejorar su competitividad al diferenciarse con un negocio más amigable con el medio ambiente y la cultura local. Por su parte, el cliente valora positivamente que, tanto la empresa como el destino, cumplan con este tipo de criterios, pues representan una de sus principales motivaciones en la toma de decisión.

Como todo proceso, la implementación de buenas prácticas requiere de cambios de actitud y de gestión. Es esencial adoptarlas como una forma de vida y una filosofía dentro de la empresa para lograr un cambio, no sólo en el sector turístico sino en toda la ciudadanía.

A continuación se detallan los 12 criterios que refieren a aspectos ambientales, socioculturales y de gestión interna de la empresa hotelera.



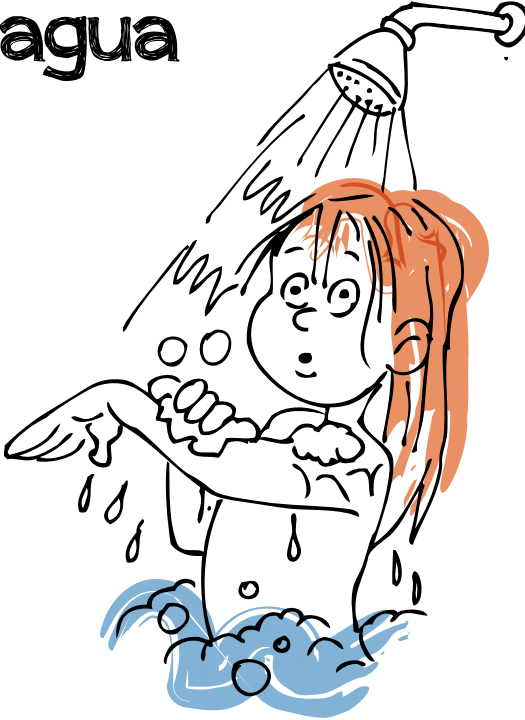


12 Criterios de Buenas Prácticas Hoteleras

1. Gestión eficiente del agua. - Pág. 12
2. Gestión eficiente de la energía. - Pág. 16
3. Gestión de los desechos. - Pág. 20
4. Gestión de aguas residuales. - Pág. 26
5. Contribución a la conservación de las áreas protegidas y a la biodiversidad. - Pág. 30
6. Política de abastecimiento y selección de proveedores. - Pág. 34
7. Contribución al desarrollo de la comunidad. - Pág. 38
8. Condiciones del lugar de trabajo. - Pág. 42
9. Rescate y valoración cultural. - Pág. 46
10. Medios de información, interpretación y educación ambiental. - Pág. 50
11. Seguridad e higiene. - Pág. 54
12. Satisfacción del cliente. - Pág. 58



Gestión eficiente del agua



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

A su vez, el hotel con su operación diaria gasta mucha agua, principalmente, en las áreas de cocina, lavandería, piscinas y riego.

Esto restringe la disponibilidad de este recurso para satisfacer las necesidades de la gente local, dificultando el acceso aún más en las temporadas altas.

Beneficios

- La disminución del consumo de agua puede reducir los costos de operación del hotel.
- La conservación de las fuentes de agua ayuda a forjar una buena imagen ante los huéspedes y turistas ambientalmente responsables.
- El ahorro de agua ayuda a conservar y proteger el recurso hídrico de la comunidad, a la vez que promueve una relación armoniosa entre el agua, el ambiente y el turismo.
- Al utilizar menos agua se disminuye la generación de aguas residuales, (aguas negras y grises) contribuyendo al cuidado del medio ambiente al proteger la salud de los turistas y del personal de la empresa.



Ejemplo de sistema de recolección de agua de lluvia en un emprendimiento de ecoturismo.

Canaletas y caños colectores. Cisterna de hormigón y ladrillos, de 3 x 6 metros (contiene mas de 30 mil litros). Recibe el agua del techo, y también el agua que cae sobre ella, que ingresa por un conducto con filtros.

Este sistema permite asegurar la provisión permanente de agua potable de excelente calidad, prescindiendo así, de la irregularidad del nivel de pozos o vertientes subterráneas.

Medidas útiles

- Identifique cuáles son las actividades que más agua requieren en el hotel y que pueden permitir un ahorro significativo.
- Mantenga controles y registros periódicos sobre el consumo de agua por cada área del hotel. Lo ideal es contar con medidores de caudal por áreas operativas (habitaciones, cocinas, entre otras).
- Proponga a los huéspedes que utilicen las toallas y sábanas durante más de un día. Si las dejan en el piso, hay que lavarlas. Si las dejan colgadas, se siguen usando.
- Sugiera a los huéspedes que adopten medidas de ahorro, como cerrar las canillas mientras se lavan los dientes o se afeitan.
- Instale equipos que ahorran agua en inodoros (descarga parcial) y las duchas y canillas de caudal reducido.
- Revise permanentemente los equipos para evitar y corregir fugas innecesarias.
- Utilice agua de lluvia para riego de jardines y limpieza general. Incluso los inodoros pueden funcionar con agua de lluvia.
- Lleve un registro de consumo de agua, siguiendo el cuadro a continuación:



Fecha	Área	Consumo	Observaciones	Responsable

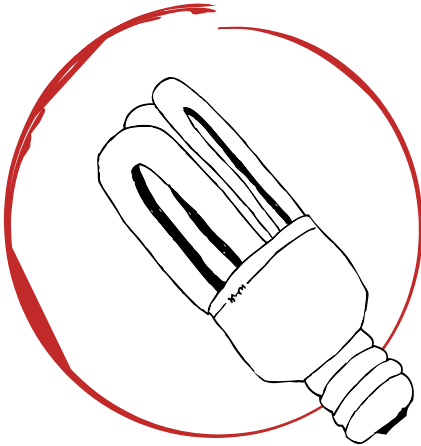
- ✓ Comuníquese de la siguiente manera:
La toalla colgada significa:
 La usaré nuevamente.
La toalla en el piso significa:
 Por favor reemplazarla.



- ✓ Si usted se hospeda en nuestro hotel más de una noche, lavaremos su ropa blanca cada tres días.
- ✓ Mejor ducha que baño. En cada ducha ahorrará 60 litros de agua.
- ✓ No deje la canilla abierta mientras se lava los dientes o se afeita.



Gestión eficiente de la energía



En muchas empresas de alojamiento el costo de la energía eléctrica es el segundo gasto más elevado de funcionamiento luego de los salarios.

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

Beneficios

- Las inversiones en un uso más eficiente de la energía y en unas prácticas de administración interna más efectivas pueden reducir considerablemente los gastos de funcionamiento y energía.
- El uso de energías renovables puede mitigar la contaminación local del aire, mantener la calidad del destino y mejorar la experiencia del huésped.
- La eficiencia energética y las prácticas de conservación pueden mejorar la imagen ante los huéspedes y habitantes locales.

Medidas útiles

- Controle periódicamente el consumo energético actual de su establecimiento para determinar qué equipos utilizan mayores cantidades de energía y cómo lograr una mayor eficiencia.
- Involucre a los huéspedes en las medidas de ahorro colocando carteles informativos sobre la importancia de apagar las luces, ventiladores, acondicionadores de aire y televisores cuando se retiran de la habitación o cuando no los utilicen.
- Capacite a su personal para que sepan aplicar medidas de ahorro de energía.
- Recomiende el uso del aire acondicionado a una temperatura no menor a los 24°C.
- Solicite a los empleados que le ayuden a economizar energía bajando la temperatura de los lavarropas y termotanques, y apagando las luces.
- Utilice focos de bajo consumo en áreas comunes, depósitos, jardines y pasillos.
- Compre productos cuyo mantenimiento requiera menos energía, como toallas y ropa de cama de algodón que pueden ser lavadas a bajas temperaturas.
- Aproveche el sol para secar ropa de cama, manteles, toallas y uniformes.

- ❑ Siempre que pueda, evite el uso del acondicionador de aire. Reemplácelo por ventiladores de techo.
- ❑ Proporcione sombra al edificio de su emprendimiento plantando árboles o arbustos nativos en los alrededores.
- ❑ Compre aparatos eléctricos modernos y eficientes energéticamente.
- ❑ Instale controles automáticos para cortar la energía eléctrica cuando el huésped no está en el cuarto.
- ❑ Aísle techos, puertas y ventanas para evitar que penetre gran cantidad de calor del exterior y para que en días fríos el interior permanezca más caliente.
- ❑ Promueva actividades turísticas que no empleen automóviles, por ejemplo caminatas en senderos de parques nacionales, rutas a caballo, kayak, y recorridos en bicicleta, entre otros.
- ❑ Aproveche al máximo la luz natural para refrescar, iluminar y ventilar sus ambientes.





Gestión de los desechos



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

- Las acumulaciones de desechos sólidos son sitios potenciales de reproducción de organismos que transmiten enfermedades y ponen en riesgo la salud pública.
- El mal manejo de los desechos sólidos arruina la imagen de un destino turístico al producir malos olores, contaminar el suelo y las aguas, y afectar la biodiversidad.
- Los vertidos directos de basura en el mar o los ríos disminuyen la calidad de los recursos turísticos. Al ser contaminadas, las aguas dejan de ser aptas para las actividades de recreación.
- La eliminación inadecuada o ilegal de la basura puede originar multas y gastos de limpieza considerables.



Beneficios

- La percepción de limpieza de un destino turístico es un factor que influye sobre la decisión de volver a un sitio o recomendarlo a otros turistas.
- La correcta eliminación de la basura puede limitar el riesgo de litigios con huéspedes o lugareños que se enfermen como consecuencia de los residuos peligrosos.
- La gestión eficaz de los residuos puede proteger la imagen de un hotel limitando el deterioro visual de la zona y obteniendo la aprobación de los huéspedes. La visión de la basura es una de las preocupaciones más frecuentes de los huéspedes en relación con el destino de sus vacaciones.
- Una empresa que implementa buenas prácticas de manejo puede reducir la producción de residuos sólidos hasta un 60%, con el consiguiente ahorro de energía, agua y materias primas. Las prácticas de reducción, reutilización y reciclaje ayudan a la educación de consumidores responsables y generan ahorros significativos para la empresa.

Medidas útiles

- Revise los tipos y las cantidades de basura que se producen, así como los métodos de eliminación y sus costes.
- Elabore un programa de gestión de los residuos sólidos basado en la estrategia de las tres "R": Reducir, Reutilizar y Reciclar.



Reducir

- Adquiera los productos al por mayor y con un mínimo de envases para disminuir la producción de basura.

Reutilizar

- Sustituya los artículos desechables por otros reutilizables, como las pilas recargables, las jaboneras rellenables y las bolsas de tela para la ropa sucia.
- Pida a los proveedores que se lleven de nuevo las paletas y los cajones de embalaje.
- Reutilice los envases y productos que le permitan reducir el gasto en abastecimiento.

Reciclar

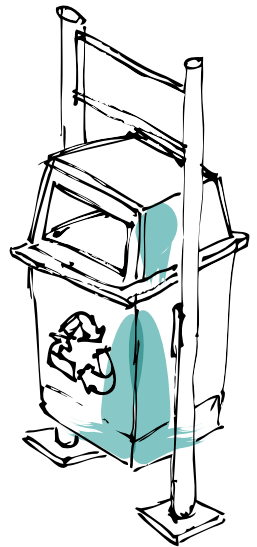
- Clasifique la basura en el momento en que se produce, por lo menos, en orgánico (desechos de la cocina, jardín, etc.) e inorgánico (papeles, plásticos, latas, cartón, etc.). No espere hasta el momento de su eliminación. Por ejemplo, coloque cestos de basura para productos reciclables en las habitaciones de huéspedes y contenedores para restos orgánicos en las zonas de cocina.
- Recupere artículos como el papel, el vidrio, el aluminio y el plástico en caso de existir un mercado para estos productos.
- Transforme los restos de comida, las hojas y los restos de plantas en abono orgánico. Coloque cestos de basura para los huéspedes en lugares estratégicos, en particular, en lugares de contemplación y en los senderos por la naturaleza.
- Conserve los residuos sólidos en un lugar seguro e higiénico hasta que la municipalidad los retire.
- Colabore con otras empresas y organizaciones, y con la municipalidad para crear sistemas eficaces de separación, recolección, reciclaje y tratamiento de la basura.

Algunos ejemplos de envases reutilizables



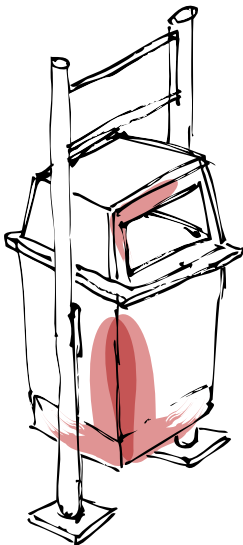
Inorgánico

papeles
plásticos
latas
cartón
vidrio
goma



Orgánico

restos de comida
frutas y verduras
carne, huevos
desechos del jardín





Gestión de aguas residuales



Los hoteles pueden llegar a producir cantidades considerables de aguas residuales, grises y negras.

Las primeras, son las eliminadas por las lavadoras, los fregaderos, las duchas, los baños y las que corren por los tejados. Las segundas proceden de los lavaplatos y los inodoros.

En varios destinos, esas aguas no se depuran o se tratan de manera muy limitada. Por ello, los agentes contaminantes, como las bacterias coliformes fecales y las sustancias químicas, van a parar directamente al medio ambiente.

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

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

Beneficios

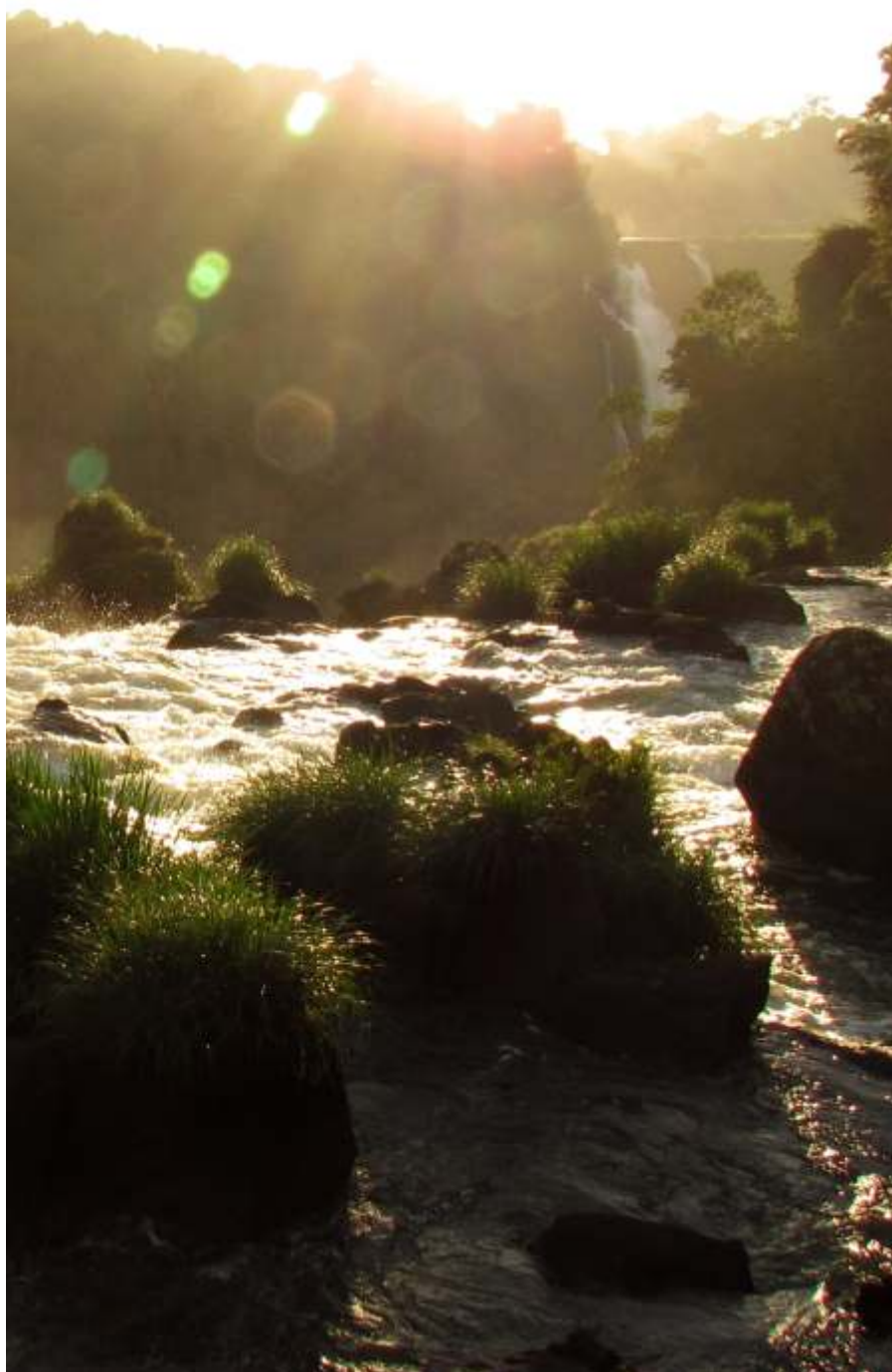
- El tratamiento correcto de las aguas usadas permite reducir las posibilidades de contaminación de las fuentes locales de agua para la bebida y la agricultura, disminuyendo la necesidad de adquirir agua embotellada o de purificarla para el consumo.
- El tratamiento eficaz de las aguas residuales puede evitar enfermedades graves a los huéspedes, al personal y a la población.
- El tratamiento de las aguas residuales puede evitar multas en algunos destinos.
- Si se evita verter las aguas residuales no tratadas a ríos y arroyos, se pueden proteger los recursos turísticos porque se conserva el hábitat y se reduce la contaminación.



Medidas útiles

- Utilice detergentes, productos de limpieza y champús biodegradables.
- Minimice la utilización de cloro, detergentes y otras sustancias químicas que vayan a parar a las aguas residuales.
- Acumule el agua de lluvia para riego y limpieza de las instalaciones.
- Asegúrese que se depure adecuadamente el agua sucia antes de verterla en el medio ambiente.
- Si existe un sistema de cloacas municipal, compruebe que la red desemboca realmente en una planta de tratamiento de agua y que no se vierta directamente el agua residual en el medio ambiente.
- Si no existe un sistema municipal, escoja opciones naturales para tratar las aguas residuales mediante plantas (lirios de agua) y bacterias.





Contribución a la conservación de áreas protegidas y a la biodiversidad

Muchos de los recursos turísticos que motivan a los viajeros a elegir un destino a visitar se encuentran dentro de áreas protegidas; tal es el caso de las **Cataratas del Iguazú** con un promedio de **un millón de visitantes al año**.

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 (desechos, erosión de senderos y alteración en el comportamiento de los animales).



Además, es importante conocer el impacto en los aspectos socioculturales y económicos que causan las actividades realizadas por la empresa. Por ello, se recomienda contar con mecanismos efectivos de mitigación de impactos y potenciar aquellos que son positivos.

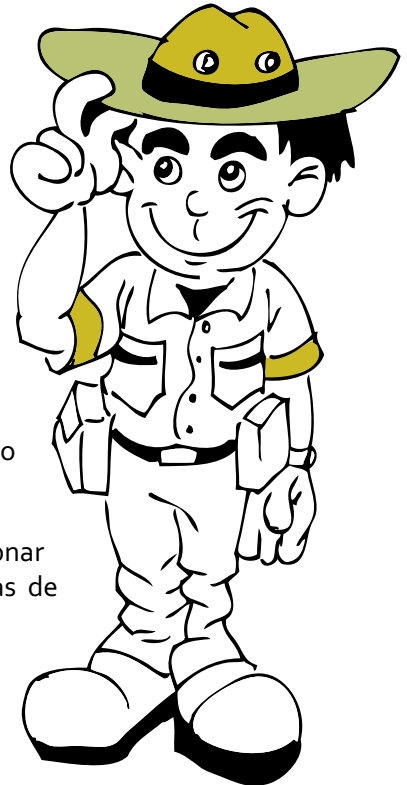


Beneficios

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

Medidas útiles

- Realice alianzas con Parques Nacionales, el Ministerio de Ecología, Recursos Naturales Renovables y Turismo, y el municipio si tiene áreas protegidas municipales, o los privados que tengan áreas protegidas en sus propiedades (la empresa y sus huéspedes pueden contribuir con aportes económicos o acciones específicas para contribuir al mantenimiento del área).
- Patrocine actividades de conservación o educación ambiental en la zona.
- Ofrezca a los visitantes la oportunidad de donar voluntariamente para apoyar los programas de manejo de la naturaleza.
- Colabore con personal voluntario para el trabajo en los parques.





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





Política de abastecimiento y selección de proveedores



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

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

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

Beneficios

- La adquisición de materiales cuyo impacto ambiental sea mínimo a lo largo de la cadena de fabricación, utilización y eliminación, permite mantener la calidad de los recursos turísticos al reducir la contaminación potencial de la atmósfera, el agua y el suelo.
- La compra de productos al por mayor, con poco embalaje o menos materiales, reduce los costos económicos y de eliminación de la basura.
- La adquisición de productos inocuos para el medio ambiente y con beneficios sociales mejoran la imagen del hotel ante los huéspedes.
- La compra de productos locales permite mejorar las relaciones y la situación económica de las comunidades locales, generando polos de desarrollo y aglomerados productivos (clusters), basados en la industria turística.



Medidas útiles

- Adquiera cuando sea posible, productos al por mayor con poco embalaje, inofensivos para el medio ambiente, y cuya fabricación esté ligada con beneficios sociales a fin de reducir los costos de envasado, almacenamiento, transporte y eliminación.
- Colabore y trate de influir positivamente entre sus proveedores, para que adopten prácticas ambiental y comercialmente justas.
- Provea información a los huéspedes sobre los artículos de producción local como alternativa a las importaciones, por ejemplo, el agua embotellada. También, facilite una lista de los productos y servicios locales que deben evitarse, por ejemplo, los artículos de recuerdo (souvenirs) fabricados a partir de especies en peligro.
- Eduque a sus proveedores locales sobre sus necesidades específicas para comprometerlos con una oportunidad de negocio sustentable.





Contribución al desarrollo de la comunidad



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

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

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

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

Beneficios

- El apoyo al desarrollo comunitario puede generar una imagen positiva ante los huéspedes y mejorar la reputación del establecimiento.
- Una mejor situación económica de las comunidades y las empresas locales fomenta la sustentabilidad de los destinos turísticos.

Medidas útiles

- Fomente la contratación de personal local y sea un ejemplo de respeto a la legislación laboral y a la aplicación de incentivos.
- No comprometa con la operación de su empresa los recursos básicos de las comunidades locales, tales como el agua potable, la energía eléctrica y los recursos naturales.
- Done productos viejos o que no han sido utilizados a las comunidades locales, por ejemplo, a hospitales de niños, hogares de ancianos y guarderías infantiles.
- Compre productos a los agricultores y productores de la zona para favorecer las economías regionales.





Cabalgata en establecimiento rural

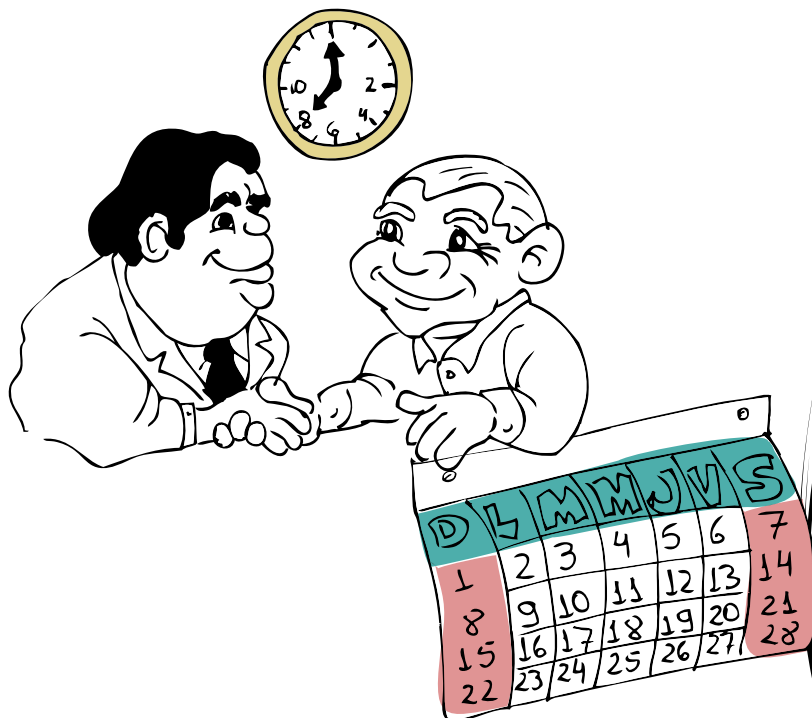
- ❑ Fomente la creación de microempresas entre sus empleados para que se conviertan en proveedoras de la empresa.
- ❑ Colabore con la creación de programas de formación y capacitación y/o cursos de idioma para el personal de la empresa y los pobladores locales.



Cooperativa de envasado de palmitos y dulces locales



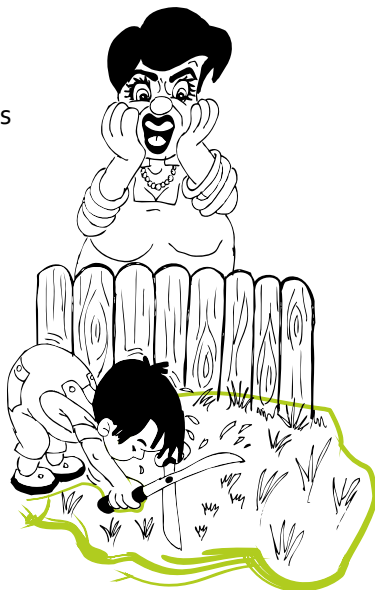
Condiciones del lugar de trabajo



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

A nivel mundial existe una demanda creciente para garantizar que el turismo se desarrolle de forma ética. Como parte de la sociedad, los hoteles y otras empresas del sector turístico deben asumir el compromiso de cumplir esta meta.

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



Beneficios

- Se evitan multas y denuncias respetando la legislación vigente y se corren menos riesgos manteniendo a su personal en blanco.
- Si promueve la igualdad de derechos entre el personal, esto le evitará conflictos entre sus empleados, locales, extranjeros y el personal directivo y auxiliar.
- Obtiene buena reputación al respetar los derechos de su personal en la comunidad y el mundo.
- Al propiciar buenas condiciones laborales, los empleados tendrán una mejor actitud y trato hacia los huéspedes.



Atención en establecimiento turístico rural

Medidas útiles

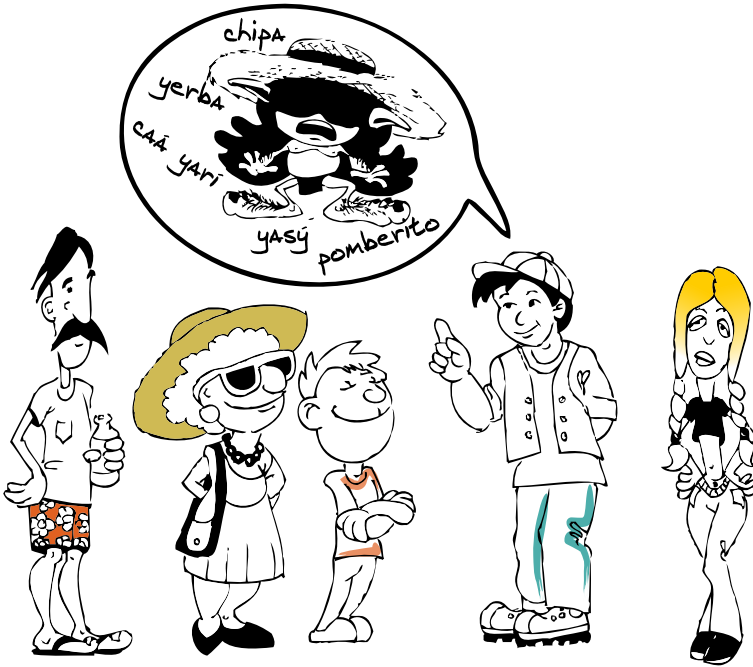
- Ofrezca jornadas de trabajo que respeten los días de descanso correspondientes fijados por la ley.
- Pague salarios justos y realice contratos oficiales con todos.
- Denuncie y evite actividades ilícitas, como la contratación de mano de obra infantil y la explotación sexual de menores y mayores.
- Capacite a su personal para que puedan aspirar a otros puestos dentro de la misma empresa, garantizando la igualdad de oportunidades.



- Brinde un ambiente de estabilidad laboral y oportunidades de ascenso a su personal.
- Fomente un trato correcto y equitativo, sin discriminaciones de ningún tipo.
- Adopte una política, por escrito, para proteger la salud y seguridad de los trabajadores en su emprendimiento.



Rescate y valoración cultural



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

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

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

Beneficios

- 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 las familias adopten muchas de las prácticas del establecimiento, especialmente, aquellas que respetan su entorno.
- El patrimonio conservado con ayuda de la empresa turística y la comunidad sirve como un “gancho motivacional” para atraer turistas. Este patrimonio puede ser muy variado, como la gastronomía local, los cantos y danzas de pueblos originarios, sus ritos y usos medicinales de la biodiversidad, los museos de sitio, ruinas históricas, entre otros.



Medidas útiles

- Fomente el respeto hacia las manifestaciones culturales, religiosas y creencias locales informando oportunamente a los clientes sobre las conductas más apropiadas a la hora de visitar determinados lugares.
- Cerciórese de que los beneficios que se generan a través de la prestación de servicios relacionados con los atractivos culturales que se promueven sean percibidos por la comunidad receptora. Esto responde a un principio de compensación justa y equitativa que debe respetarse. Es fundamental demostrar respeto hacia las comunidades originarias, sus valores y su cultura.
- Asegúrese de mantener bajos los niveles de impacto en los servicios que se ofrecen desde el hotel. Los sitios culturales, comunidades y demás atractivos culturales tienen cierta capacidad de carga que no debe superarse. Contribuya a mantener el número de turistas dentro de un límite máximo aceptable.
- Promueva actividades turísticas que protejan la herencia cultural del lugar de destino, permitiendo que productos culturales, tradicionales, artesanías y el folklore sobrevivan y florezcan, en lugar de que sean perdidos o se conviertan en estándares.
- Incorpore en su oferta gastronómica platos tradicionales elaborados con recetas típicas de la zona. En la provincia de Misiones conviven muchas culturas que permiten degustar de una variada gama de platos (cultura guaraní, paraguaya, brasilera, germana, polaca, etc.).
- Fomente encuentros culturales entre turistas y comunidades locales en donde se produzca un auténtico y respetuoso intercambio.





Medios de información, interpretación y educación ambiental



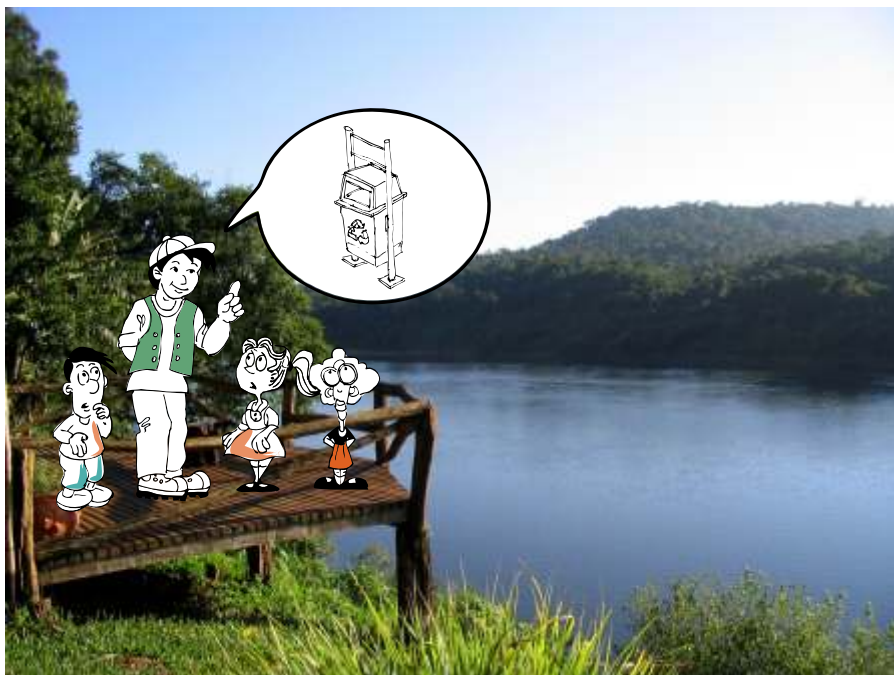
La información es la base del conocimiento que sustenta la valoración de los recursos. No se puede valorar lo que no se conoce.

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

De la misma manera, todas las personas que trabajan en el hotel deben estar identificadas con el concepto de sustentabilidad y conocer los mecanismos para implementarlo dentro de la empresa.

Beneficios

- El conocimiento sobre los valores naturales, culturales y los problemas que afectan a la región, constituye un valor agregado a la oferta y contribuye a que el huésped se identifique con el sitio y el hotel. Comunicar datos interesantes es darle un valor agregado al producto turístico pues enriquece la experiencia del visitante.
- Informar a través de diferentes medios sobre los servicios y actividades que ofrece el hotel facilita su venta.
- El turismo puede ser una forma muy efectiva de incrementar la conciencia ambiental. Con la guía adecuada, los turistas pueden aprender a ser viajeros responsables y a disfrutar sin causar daños en el ambiente
- Un personal bien informado proveerá un mejor servicio a los turistas, quienes reciben un producto de muy buena calidad.



Medidas útiles

- Promueva 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 realzan la calidad de la experiencia del visitante, al proporcionarle significado a hechos o eventos que de otra manera pasarían desapercibidos.
- Difunda información verídica sobre los recursos y atractivos de la comunidad, incluyendo normas y reglamentos, actividades permitidas y principales atractivos, entre otros.
- Imparta 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.
- Facilite la capacitación continua de su 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. Motívelo a adquirir información interesante y de calidad por cuenta propia en revistas especializadas e Internet, entre otras.
- Disponga, en un área visible de su establecimiento, una pizarra o panel informativo en donde pueda volcar todo tipo de información referida al hotel, atractivos, actividades, datos de interés, etc.







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

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

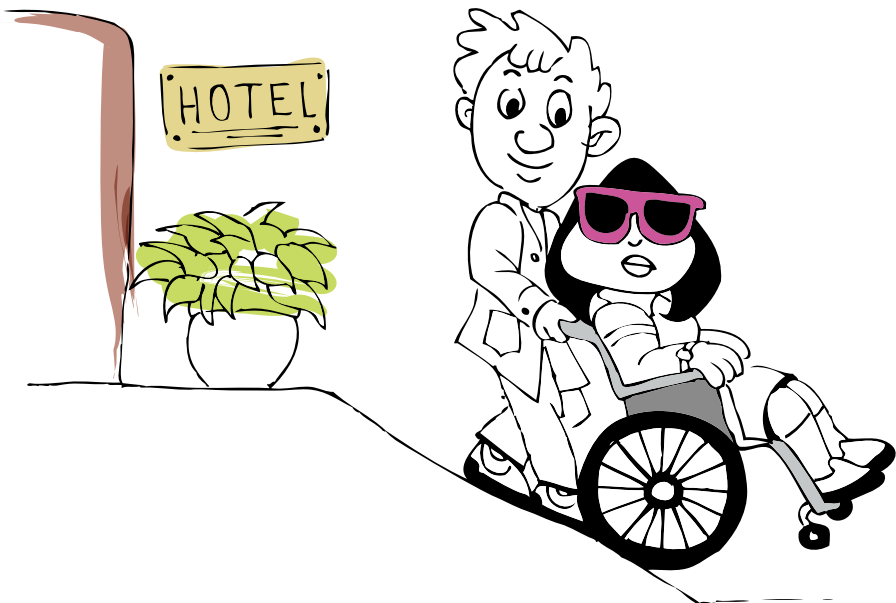
Beneficios

- Un ámbito de trabajo seguro y saludable hace que los empleados estén y se sientan protegidos, se enfermen menos y trabajen más motivados.
- Los gastos por incidentes en el trabajo se ven reducidos, al mantener el lugar seguro, pues se evitan accidentes.
- Al respetar la legislación vigente en materia de higiene y seguridad dentro de la empresa, cualquier accidente lo cubre la Aseguradora de Riesgo de Trabajo o la compañía de seguros.
- Además, 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 del hotel y favorece su elección a la hora de definir un alojamiento.

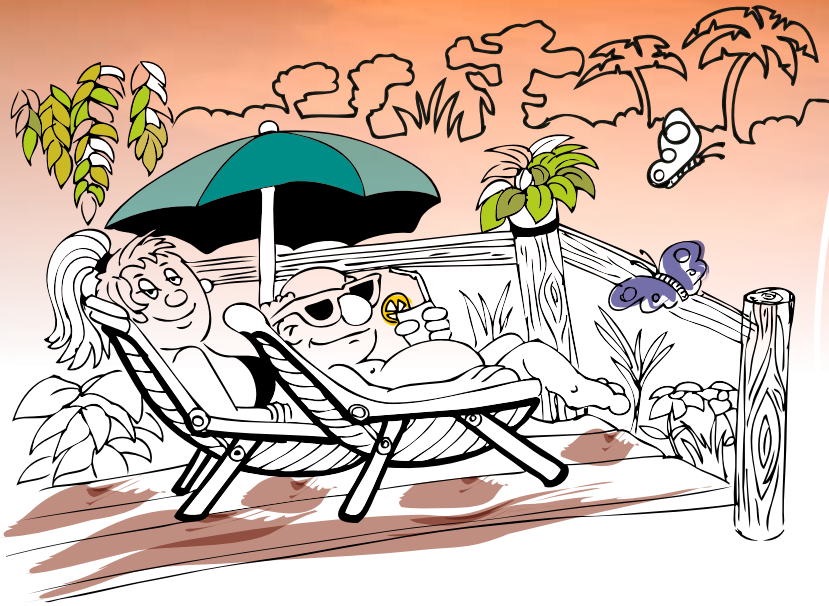


Medidas útiles

- Tome medidas preventivas para garantizar la seguridad de los clientes durante la realización de actividades turísticas o recreativas al aire libre.
- Brinde información a los visitantes respecto de las medidas de seguridad que deben adoptar durante su estadía.
- Garantice la potabilidad del agua para consumo.
- Prevea planes de contingencia para eventuales situaciones de emergencia ambiental y de salud, entre otras.
- Capacite a su personal para poner en práctica los planes de contingencia.
- Mantenga las instalaciones del establecimiento en condiciones de limpieza adecuadas, garantizando un ambiente desinfectado y libre de agentes contaminantes.
- Promueva la accesibilidad para personas con capacidades diferentes o con movilidad reducida en las construcciones de oficinas, instalaciones y edificaciones.







Considerar las necesidades del cliente es la clave al momento de tomar las decisiones dentro de una empresa.

En la actividad turística, estas decisiones deben tener como eje central la sustentabilidad, por lo tanto, deben contemplar el ambiente, el bienestar de la población y, a su vez, asegurar los niveles óptimos de calidad de servicio.

Beneficios

- Los clientes satisfechos generan más ventas y ayudan a promover la empresa.
- El cliente siempre valorará más una empresa que adopta una actitud proactiva hacia la satisfacción de sus necesidades y busca superar sus expectativas.
- La empresa se compromete públicamente al asumir estos compromisos ante el cliente, los cuales le servirán de elementos diferenciadores ante el mercado y provocarán una imagen positiva ante la sociedad, los trabajadores de la empresa y sus clientes.



Medidas útiles

- ❑ Desarrolle productos de calidad que sean compatibles con los principios de la sustentabilidad y efectúe un riguroso monitoreo del cumplimiento de los estándares de calidad dentro de su empresa.
- ❑ Implemente mecanismos para recabar información de sus clientes a través de encuestas, entrevistas, charlas informales, entre otros. Esto le permitirá obtener información valiosa de primera mano sobre sus clientes.
- ❑ Disponga de medios adecuados y sencillos para que su cliente pueda manifestar quejas y sugerencias. Estos medios pueden ser pequeñas encuestas colocadas en la habitación o preguntas de rutina al hacer el check out. Haga un debido seguimiento de los comentarios que hacen sus clientes. La información vale oro.
- ❑ Solicite a los turistas, al personal y a los proveedores recomendaciones y sugerencias para mejorar.
- ❑ Convierta, de la mejor manera posible y dentro de sus posibilidades, las necesidades y expectativas de sus clientes en elementos de la oferta de su hotel. (Por ejemplo: ofrezca un desayuno más completo, coloque un secador de pelo en los baños, disponga de jabones y champús biodegradables, etc.).
- ❑ Formalice su compromiso con el cliente y el medio ambiente incluyendo en la misión, visión y objetivos de su empresa la satisfacción de los clientes y el turismo responsable.





¿Dónde puede obtener información adicional?

Para complementar y ampliar la información de esta guía, le recomendamos consultar las siguientes fuentes:

<http://www.vidasilvestre.org.ar>

<http://www.ra.org>

<http://www.toinitiative.org>

http://media.peru.info/catalogo/Attach/manual_de_buenas_practicas_g1_24.pdf

<http://www.turismo-sostenible.co.cr/ES/entrada.phtml>

<http://www.world-tourism.org>

<http://www.cha-cast.com>

<http://www.uneptie.org>

<http://www.tourismpartnership.org>

<http://www.turismoresponsable.net>





Referencias

APTAE – PROMPERU. **Buenas prácticas para turismo sostenible. Guía metodológica para el desarrollo de turismo sostenible en el Perú.** Lima, 2006.

Báez, A. **Las buenas prácticas también son un buen negocio.** TECNITUR. Año XXI. No. 116. Costa Rica. 2006.

Subsecretaria de Turismo de la Provincia de Misiones, **Estadísticas de visitación Parque Nacional Iguazú.** 2009.

Ley N° 24.557 - Riesgos del Trabajo.

Montijn, L. **Puntos de Referencia de Fundación Vida Silvestre Argentina: guía para el desarrollo y manejo sustentable de actividades turísticas.** Inédito. 2007

Rainforest Alliance. **Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible.** 2005.

The Tour Operator Initiative (TOI); The Center for Environmental Leadership in Business. **Guía práctica de buenas practicas. Gestión de las cuestiones ambientales y sociales en el sector de alojamiento.**

TIES; CEDS. **Consumer Demand and Operator Support for Socially and Environmentally Responsible Tourism.** Working Paper No. 104. 2004

World Travel & Tourism Council (WTTC). 2000

Fotografías

Responsables de las fotografías, por página:

Luisa Van Duynen Montijn - Páginas 01,02, 04, 42, 44, 50, 52, 53

Ileana Luna - Páginas 06, 11, 15, 19, 26, 41, 45, 46, 60, 64

Reserva Yaguaroundí - Página 14

Merceditas Abelardo - Páginas 09, 10, 16, 20, 22, 28, 30, 31, 33, 34, 36, 37, 38, 48, 49, 54, 56, 58, 61, 62



Fundación Vida Silvestre Argentina
Defensa 251, 6° piso K (C1065AAC)
Buenos Aires, Argentina
Tel./Fax: +5411 4331-3631 / 4343-4086
info@vidasilvestre.org.ar
www.vidasilvestre.org.ar



