

Este material contiene 10 módulos de capacitación dirigidos a pequeños y medianos empresarios turísticos interesados en la implementación de buenas prácticas ambientales, los temas son: Calidad, Gestión y Políticas de Sostenibilidad, Desarrollo Socioeconómico, Patrimonio Cultural, Agua, Energía, Flora y Fauna, Seguridad, Desechos Sólidos y Diseño y Construcción.

Los módulos son una importante herramienta de apoyo para los empresarios turísticos para mejorar sus servicios y sus prácticas ambientales. Con la aplicación de las sugerencias del material los empresarios pueden reducir costos operativos, mejorar la calidad y ser más competitivos en el mercado.

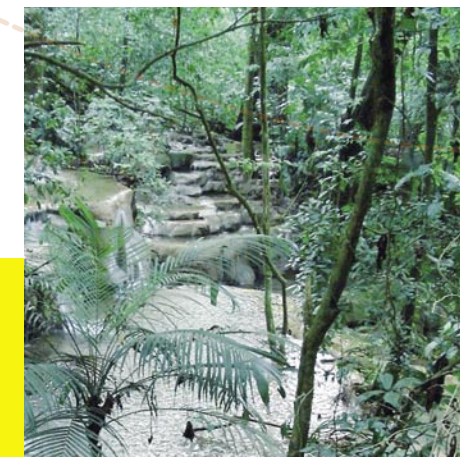
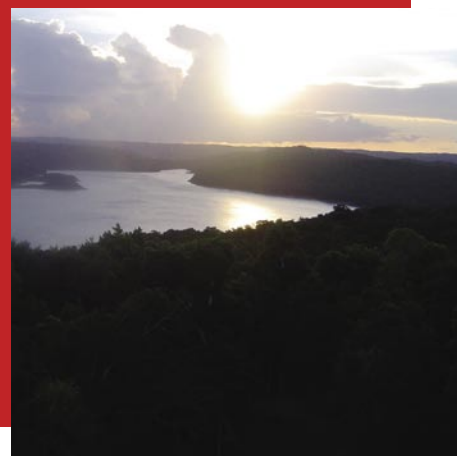
Desde esta perspectiva, el empresario mejorará la gestión de su empresa, disminuyendo la presión humana sobre los recursos naturales y fortaleciendo los valores socioculturales.

Para que el documento se integre al manual de trabajo del empresario, éste debe estar interesado en:

- reducir costos operativos,
- incrementar la eficiencia,
- brindar un servicio de calidad,
- mantener a sus clientes satisfechos,
- reducir los riesgos laborales,
- proteger el ambiente,
- fomentar los valores culturales,
- contribuir con beneficios económicos en su comunidad.

El turismo es una actividad que puede contribuir con la conservación de los recursos naturales y culturales cuando es manejado de forma sostenible.

Esta publicación y el trabajo descrito fueron financiados por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), a través de PROARCA/PRODOMA administrado por el CATIE, en apoyo a la agenda de la Comisión Centroamericana de Ambiente y Desarrollo (CCAD), en el contexto de CONCAUSA, la declaración Conjunta entre Centroamérica y Estados Unidos sobre la conservación del ambiente en Centroamérica.



Manual sobre prácticas de producción más

limpia: una contribución a las Pymes de la Ruta de las Culturas del Maíz



Birgit Rettig
Yorlenny Fontana

PROESA

33 avenida sur No. 641, Colonia Flor Blanca,
San Salvador, El Salvador.
Telefax: (503) 2989484 y 2989835
Correo electrónico: proesa@netcomsa.com;
fundacionproesa@integra.com.sv

Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza (CATIE)

Sede Central 7170 CATIE,
Turrialba, Costa Rica
Tel. (506) 558-2000 • Fax: (506) 558-2040
Correo electrónico: bibliot@catie.ac.cr
www.catie.ac.cr



Manual sobre prácticas
de producción más

limpia:

una contribución a las Pymes de la Ruta de las Culturas del Maíz



Birgit Rettig
Yorlenny Fontana

El Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza (CATIE) es un centro regional dedicado a la investigación y la enseñanza de posgrado en agricultura, manejo, conservación y uso sostenible de los recursos naturales. Sus miembros regulares son: el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), Belice, Bolivia, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, República Dominicana y Venezuela. El presupuesto básico del CATIE se nutre de generosas aportaciones anuales de estos miembros.

Desde 1991, ACEPESA contribuye al desarrollo humano integrado y sostenible de la Región Centroamericana, mediante la promoción y fortalecimiento de los actores locales del desarrollo y el impulso de las iniciativas sostenibles de descentralización, brindando asesoría, consultoría y capacitaciones en el área de Promoción del Desarrollo Local Sostenible y Calidad del Empleo (incluyendo salud, seguridad laboral y recursos humanos).

Es una organización no gubernamental reconocida en el ámbito costarricense y centroamericano por su aporte con productos técnicos innovadores y la sostenibilidad.

La Fundación PROESA nació en 1992 y está inscrita legalmente en el registro de Asociaciones y Fundaciones cuyo propósito es promover procesos de desarrollos económicos y sociales, integrales y participativos con sectores sociales que demandan oportunidades, en alianza con otros actores locales.

Es una institución sin fines de lucro, con experiencia de trabajo en el ámbito nacional y regional en las siguientes áreas:

- * Fortalecimiento empresarial del sector artesanal y de servicios turísticos.
- * Desarrollar alternativas agropecuarias no tradicionales, con la micro y pequeña empresa del sector.
- * Participar y promover la protección y promoción de la recuperación ambiental del país.
- * Fomentar y suscitar la orientación de mecanismos participativos y los recursos hacia el desarrollo local.

338.4791

R439 Rettig, Birgit

Manual sobre prácticas de producción más limpia: una contribución a las PyMES de la Ruta de las Culturas del Maíz / Birgit Rettig, Yorlenny Fontana -- Turrialba, C.R. : CATIE, 2005.

92 p. ; 24 cm. □ (Serie técnica. Manual técnico / CATIE ; no. 62)

ISBN 9977-57-415-4

1. Turismo - Certificación 2. Turismo □ Gestión 3. Turismo - Conservación de los recursos I. Fontana, Yorlenny II. CATIE III. Título IV. Serie

Esta publicación fue posible a través del apoyo de la Oficina Regional para el Desarrollo Sostenible, División para América y el Caribe de la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos y el CATIE.

La opinión expresada en este libro es la de sus autores y no necesariamente refleja el punto de vista de la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos (USAID).

Créditos:

Consultoras: Birgit Rettig y Yorlenny Fontana
Revisoras Técnicas: Alejandrina Acuña y Denia del Valle de Rainforest Alliance
Aprobación y Revisión Técnica: PROESA
Edición y supervisión gráfica: Alexandra Cortés
Diseño y diagramación: Silvia Francis
Unidad de Comunicación

Material elaborado conjuntamente ACEPESA-PROESA



PROARCA/PRODOMA
Componente Programa de Pequeñas Donaciones para el Manejo Ambiental





Contenido

Presentación		5
Introducción		7
Módulo 1	Calidad	10
Módulo 2	Gestión y Políticas	20
Módulo 3	Desarrollo Socioeconómico	27
Módulo 4	Patrimonio Cultural	32
Módulo 5	Agua Anexos	36 44
Módulo 6	Energía Anexos	47 55
Módulo 7	Flora y Fauna	60
Módulo 8	Seguridad Anexos	69 77
Módulo 9	Desechos Sólidos Anexos	80 88
Módulo 10	Diseño y Construcción	90
Bibliografía		96

Presentación

La industria turística no escapa a los cambios que genera la globalización, hoy Centroamérica al igual que todos los países del mundo busca y lucha por alternativas para atraer turismo, mercadea y comercializa sus destinos, promueve leyes, incentiva el turismo, invierte en infraestructura, todo esto, para aumentar el flujo de turistas a la Región y por ende, lograr contribuir con el desarrollo y la sostenibilidad económica de cada país.

El turismo entendido como una actividad económica no puede dejar de tomar en cuenta que el patrimonio sociocultural y el medio ambiente, constituyen el producto turístico para los turistas que visitan sus comunidades y empresas.

Sin embargo, debemos también responsabilizarnos de lo que nosotros como individuos y grupo podemos hacer para reducir al mínimo los daños del impacto sociocultural y ambiental producido por los flujos turísticos.

En este sentido, hemos hecho varios esfuerzos, además nuestra visión debe ser de largo plazo en la conservación y protección al ambiente y a nuestra identidad cultural.

Desde este enfoque, la Fundación PROESA y ACEPESA, desarrollaron conjuntamente módulos de capacitación que orientan a la optimización de los recursos naturales, dirigidas a pequeñas empresas de prestación de servicios turísticos, pero adaptables a otras organizaciones que las deseen aplicar.

Los módulos fueron creados en el marco del proyecto denominado “Asesoría a 44 MYPES miembros de la Ruta del Maíz en Guatemala, El Salvador, Nicaragua y Costa Rica, para que incorporen mejoras en la gestión ambiental de sus operaciones de cara a lograr la Certificación Ambiental”. El proyecto fue financiado por USAID, mediante el Programa de Pequeñas Donaciones de Manejo Ambiental PROARCA/PRODOMA, un proyecto USAID-CCAD y administrado por el CATIE.

Los módulos están basados en los criterios de certificación turística ambiental de los sellos Green Deal- Guatemala y el Certificado de Sostenibilidad Turística-Costa Rica, ambos sellos reconocidos en la región centroamericana.

Consideramos, que los módulos son una importante herramienta de apoyo para los empresarios que han participado en el Proyecto y para todos aquellos que a futuro deseen trabajar con buenas prácticas ambientales en sus empresas. Con la puesta en práctica y la adecuación necesaria de las sugerencias técnicas – administrativas y la implementación de buenas prácticas ambientales, los empresarios podrán reducir costos operativos, mejorando la calidad de su servicio y de su contexto, estimulándose a ser más competitivo en el mercado.

Reconocimientos

- Al Programa de Pequeñas Donaciones de Manejo Ambiental PROARCA/PRODOMA, -USAID, por la confianza depositada a la Fundación PROESA para la ejecución del proyecto a nivel regional.
- A la Licenciada Carmen María López, líder del programa de pequeñas donaciones por su incondicional apoyo al proyecto.
- A Rainforest Alliance por su colaboración en la revisión del documento.
- Un reconocimiento especial al equipo del CATIE sede en Costa Rica y El Salvador por toda la cooperación en la ejecución del proyecto.
- A los empresarios de la Ruta de las Culturas del Maíz por su dedicación, esmero y disposición de trabajo en el proyecto.
- A los equipos técnicos de las contrapartes del Consorcio Grupo 7 por el esfuerzo y desempeño en el trabajo.

Introducción

Los países centroamericanos han utilizado la belleza natural y su cultura como los principales atractivos para desarrollar el turismo, pero donde quiera que éste se desarrolle, conlleva el riesgo de atentar contra la identidad de un pueblo determinado y alterar el ambiente.

No obstante, con preocupación se observa que en la Región, existe cantidad de destinos turísticos con alta touroperación, ubicados cerca de áreas protegidas, en zonas de amortiguamiento, en las cuales la actividad humana, conlleva un potencial impacto negativo sobre el ambiente, el cual es preciso evaluar y mitigar.

Entre los impactos ambientales más preocupantes está la generación de desechos sólidos y líquidos, el uso de los recursos como agua, electricidad, entre otros, condiciones que rivalizan con los principios y prácticas amigables con el ambiente, la visita de turistas influyen la cultura autóctona, es decir, los dos pilares o enfoques de nuestro producto turístico, que nos permiten generar ingresos, para mejorar las condiciones de vida de la población local y nos dan sostenibilidad empresarial, están siendo afectados progresivamente.

El enlace y la colaboración entre los diferentes actores involucrados en la actividad turística: el empresario turístico, sus clientes, el personal, los tours operadores, la municipalidad, los proveedores y en general los pobladores, es importante, dado que la preservación y conservación de los recursos naturales y la cultura es un proceso integrado, y una responsabilidad y compromiso de todos.

Sin embargo, cada actor puede realizar algunas acciones de manera independiente, las cuales por pequeñas que sean, van a repercutir positiva o negativamente en el ambiente y en los aspectos socioculturales.

Desde esta perspectiva, le facilitamos al empresario turístico sugerencias de sencilla y fácil implementación, que contribuirá a mejorar la gestión de su empresa, disminuyendo la presión humana sobre los recursos naturales y fortaleciendo los valores socioculturales.

Para que este documento se integre a su manual de trabajo, usted debe estar interesado en:

- reducir costos de operación,
- incrementar la eficiencia,
- brindar un servicio proactivo que aumente la calidad,

- mejorar la imagen empresarial,
- mantener a sus clientes satisfechos y motivados,
- reducir los riesgos laborales,
- proteger el ambiente,
- mantener y fomentar los valores culturales de su región,
- contribuir con beneficios económicos en su comunidad.

Además, de estar convencido de que el turismo es una actividad que puede contribuir con la conservación de los recursos naturales y culturales, cuando es manejado de forma sostenible y teniendo en cuenta los posibles impactos que genera.

Las buenas prácticas ambientales, requieren más de una actitud positiva que de inversiones económicas, aún así, le generarán una serie de acontecimientos en cascada que disminuirán costos operativos y contribuirán en el flujo estable y creciente de ingresos de la empresa.

Requerimientos para establecer buenas prácticas ambientales:

- Sentido común y disposición para realizar acciones.* El mejoramiento continuo de la empresa, no es una responsabilidad de “alguna persona” o áreas de la empresa, se trata de un esfuerzo integral, en el que todo el personal tiene su correspondiente cuota de esfuerzo y responsabilidad sea de forma individual o en equipo de trabajo. La mayoría de las medidas que se sugieren son sencillas y fáciles de aplicar, no requieren de capacitación técnica específica, pero sí, demandan, automotivación, esfuerzo, voluntad y continuidad.
- Medidas sencillas.* La adopción de buenas prácticas, se fundamenta en la optimización del uso de los recursos disponibles, en el mejoramiento continuo del proceso de producción y de servicio, por lo que no precisa, que el empresario realice una mayor inversión en los costos operativos.
- La comunicación.* Es esencial para asegurar y potenciar el proceso productivo y de servicio de la empresa. El personal necesita saber por qué deben hacer ciertas cosas, cómo pueden hacerlas mejor, cómo pueden ayudar al logro de los objetivos, entre otras, en fin, se trata de dar la información necesaria debido a que la responsabilidad operativa de la empresa recae en el personal. Para ello es importante que se de una adecuada difusión de la información a lo interno de la empresa.
- Cultura empresarial u organizacional.* Las empresas desarrollan su propia cultura, la cual en gran medida, determina la forma de comportarse de los individuos. La cultura, es el sistema de valores de la empresa que incide en toda su gestión. Esta debe de evolucionar de acuerdo a la velocidad del cambio en el entorno, de esta manera se puede garantizar el éxito en el presente y futuro.

El **objetivo** de los módulos es facilitar a los empresarios una herramienta que les oriente en la implementación de las prácticas ambientales y les permita alcanzar los parámetros básicos de los sistemas de certificación turística seleccionados.

El documento contiene 10 diferentes módulos, los cuales son:

- Calidad
- Gestión y Políticas de Sostenibilidad
- Desarrollo Socioeconómico
- Patrimonio Cultural
- Agua
- Energía
- Flora y Fauna
- Seguridad
- Desechos Sólidos
- Diseño y Construcción

Cada módulo contiene 1 sección que explica y responde las siguientes preguntas:

¿A qué se refiere este capítulo?

¿Por qué es tan importante para mi empresa?

¿Por qué es tan importante para el desarrollo sostenible?

Además, encontrará un listado de consejos prácticos para la aplicación de buenas prácticas ambientales.

En el caso de los módulos de agua, energía, seguridad y desechos sólidos tienen material anexo, los cuales son formatos de registros, cuyo propósito es que el empresario documente las prácticas ambientales y lleve un mayor control.



Calidad

¿Por qué es importante la calidad de servicio en mi empresa?

¿Cuál es la relación entre ambiente y calidad de servicio?

¿A qué se refiere este capítulo?

Este capítulo se refiere a los siguientes aspectos:

- Los tres aspectos fundamentales del desarrollo sostenible (aspectos ambientales, socioculturales y económicos)
- Relación calidad – ambiente
- Importancia y beneficios de la calidad
- Mejoramiento continuo

¿Por qué es tan importante para mi empresa?

La excelencia en el servicio es una variable permanente que hace la diferencia. Los clientes demandan beneficios que agregan valor al servicio; cuando esto se logra, usted cuenta con una herramienta para hacer que sus productos y servicios se distingan en el mercado.

La calidad debe estar presente en todas las actividades que desarrollamos en la empresa, en términos de compras, atención de las quejas, atención al cliente, acondicionamiento, salud, seguridad y en aspectos ambientales, entre otras. La no calidad en el servicio conlleva un gasto de la empresa.

La relación calidad-rentabilidad se produce en todo tipo de negocios y en condiciones de mercado muy diferentes; cuanto más alta es la “calidad sostenida” de un producto o servicio, mayor es la participación de su empresa en el mercado y viceversa.

El concepto de calidad sostenida se refiere al tiempo que se mantiene una diferencia positiva percibida por el mercado (clientes) entre la calidad de los productos o servicios de una empresa y los de sus competidores. Si se desea consolidar una sólida participación de mercado, ese diferencial no puede ser coyuntural u ocasional: debe mantenerse de forma continua.

Las empresas que se han convertido en leyendas por el buen servicio comparten las siguientes características clave:

- Poseen una visión del servicio excelente que impera en todas sus actividades
- Actúan de acuerdo con esa visión

- Establecen altas expectativas para si mismas y para los demás
- “Viven” diariamente lo que desean que sea la empresa (no lo que “podría” ser)
- Asumen un compromiso real con la calidad del servicio

¿Por qué pierden clientes las empresas?

- Un 1% se pierde por defunción
- Un 3% porque cambian de ciudad.
- Un 5% se pierde por la influencia de algún amigo/a
- Un 9% se va atraído por la competencia
- Finalmente, un **68%** deja de ser cliente por una actitud de indiferencia por parte de un empleado(a) de la empresa

Las actitudes reactivas no transmiten a los clientes la sensación de que la empresa realmente se interesa por ellos, sino que solo se interesan por la venta del servicio o producto. Por eso los empleados(as) deben capacitarse para que sean proactivos en la relación con los clientes (por ejemplo: tratarlos con cortesía, tomándose unos segundos antes de contestarle cliente con el fin de interiorizar realmente lo que le ha dicho y, de esa forma, poder organizar la respuesta adecuada, dejando hablar al cliente, escuchando de forma activa, demostrando sincero interés en lo que el cliente está diciendo).

Establezca condiciones para producir clientes leales, la “lealtad de los clientes provoca una serie de acontecimientos en cascada que afectan a toda la empresa y crean un continuo e incrementado ciclo del valor”.

Captar nuevos clientes cuesta mucho dinero. Los analistas calculan que venderle a un cliente nuevo cuesta cinco veces más que venderle a uno leal. En la mayoría de las empresas los clientes leales tienden a comprar más con el paso del tiempo, esto se debe a que un cliente leal es un cliente satisfecho y los clientes satisfechos compran más fácilmente los demás productos y servicios de la empresa.

Los clientes leales generan menores costos operativos, pues conocen mejor el producto o servicio, convirtiéndose en consumidores más eficientes, lo que implica que requieren menos ayuda en el proceso de compra. Esto representa un ahorro de tiempo y costos para la empresa (¡tiempo que puede dedicarse a atender mejor a otros clientes!).

Los clientes leales traen (gratis) otros clientes a la empresa. Está demostrado que una de las formas de “publicidad” más eficaz es la comunicación “boca a boca”, no solo porque no tiene costos para la empresa, sino porque es mucho más creíble que cualquier mensaje publicitario que usted patrocine.



Recuerde que sus clientes prácticamente son los que le firman el cheque para financiar su planilla y presupuesto de cada mes.

En la prestación de los servicios la percepción de los clientes es su realidad, no importa cuáles sean sus intenciones: el cliente lo evaluará en función de lo que él/ella perciba en los contactos que establezca con usted y con el personal.

Veamos las características de comportamiento de calidad y no calidad con que los clientes "miden y califican" las actitudes que adoptan usted y el personal en su relación con él o ella. Para el cliente las intenciones no bastan: SOLO LOS HECHOS (Cuadro 1).

En los mercados tan altamente competitivos como los actuales, existe una ley ineludible a igualdad de precios, los(as) clientes siempre elegirán **los servicios que les ofrezcan más calidad**. La realidad es que nadie en "su sano juicio" elige el peor servicio si puede elegir uno mejor por el mismo precio. ¿Lo haría usted?

En la medida en que los mercados se hacen más competitivos, más se igualan los precios entre los diferentes proveedores de servicio (empresas hoteleras). Esto implica que, si pretenden seguir siendo competitivas *la única opción que tienen muchas empresas es la de mejorar sus servicios*.



Cuadro 1. Características del comportamiento de calidad y el de no calidad.

Características de comportamiento de CALIDAD	Características de comportamiento de No CALIDAD
Servicial	Indiferente
Cuidadoso(a)	Descuidado(a)
Educado(a)	Rudo(a)
Amable	Brusco(a)
Accesible	Crítico, antagónico
Considerado(a)	Arbitrario(a)
Diligente	Lento(a), indeciso(a)
Cooperador(a)	Centrado(a) en sí mismo(a)
Acertado(a)	Errático(a)
Honesto(a)	Deshonesto(a), defrauda
Esperanzador(a)	Negativo(a)
Fiable	No Fiable
Ayuda	Crea obstáculos
Comprensivo(a)	Apático(a)
Interesado(a)	Indiferente
Preocupado(a)	Despreocupado(a)
Competente	Incompetente
Calificado(a)	No calificado(a)

Fuente: Top Service, Cuando la meta es la excelencia. Año 1, no.4 Junio, 1995.

Para lograrlo, toda la empresa y todo el personal deben centrarse en mejorar lo que se conoce como el triángulo de la calidad en los servicios (Figura 1).

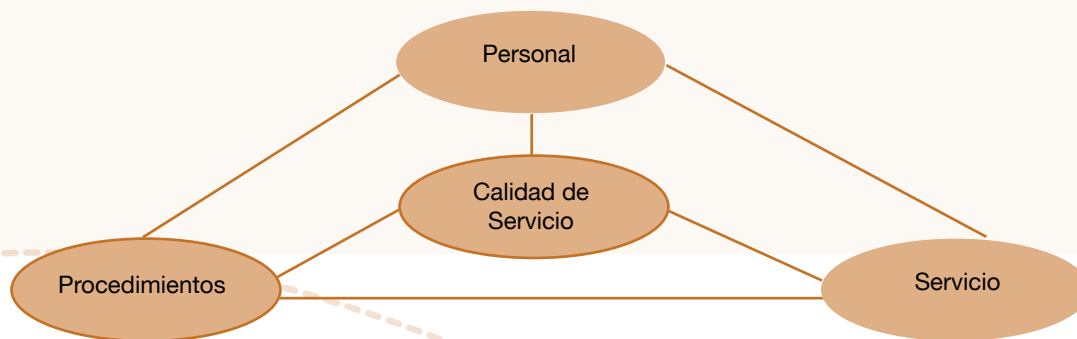


Figura 1. Triángulo de la calidad de los servicios

En este esquema, el **SERVICIO** es lo que procuran los clientes y su característica fundamental es que debe ser capaz de satisfacer todas sus necesidades, deseos y expectativas. Los **PROCEDIMIENTOS** se refieren a la forma como se “elaboran” los servicios y se realiza la prestación.

Pero, sin lugar a dudas, de los tres elementos del esquema el más importante es el **PERSONAL**, de él depende todo y, en especial, depende **la calidad del contacto empresa - cliente**, uno de los elementos clave de los clientes para evaluar la calidad de un servicio.

Todos los niveles del personal de la empresa deben compartir cuatro **valores** o “creencias básicas”:

- 1° Ser conscientes de que su primera preocupación y responsabilidad es y debe ser, siempre y en todo momento, la satisfacción de los(as) clientes.
- 2° Ser conscientes de:
 - El logro de un servicio final de calidad depende de los aportes individuales que hace cada miembro del personal.
 - De la forma en que sus actuaciones personales inciden en la satisfacción de los clientes y las responsabilidades que implica.



- 3° Preocuparse por desarrollar las actitudes y habilidades que se requieren para interactuar de forma directa con la clientela.
- 4° Mantener un compromiso sincero con el logro de continuas mejoras en todos los aspectos relacionados con la calidad del servicio y la atención a los(as) clientes.

¿Por qué es tan importante para el desarrollo sostenible?

Para el desarrollo sostenible es importante por los siguientes tres aspectos:

Aspectos ambientales

El principio primordial de los aspectos ambientales es proteger y conservar; es decir, *no destruir el recurso natural*. En términos prácticos, esto se traduce en *minimizar el daño*, ya que toda actividad económica tiene su cuota de impacto ambiental. Los componentes que se deben resguardar con especial esmero son los recursos naturales y la belleza escénica.

La protección de los recursos naturales es de suma importancia, ya que estos forman parte esencial del producto turístico. Hacen que nuestras empresas permanezcan en el tiempo y el negocio es un atractivo en si mismo.

Aspectos socioculturales

En el eje sociocultural, es fundamental la incorporación de la población local en los proyectos turísticos y la conservación de la cultura, garantizando la protección de los recursos y una actitud de cooperación en desarrollo comunal. Por ello es vital conocer las costumbres, tradiciones, celebraciones, etc.

El papel del empresario turístico es imprescindible para evitar la pérdida de valores culturales. El acto de valorar los símbolos culturales por los turistas, aumenta el valor percibido por las personas de la comunidad. Tener personal local calificado que mantiene su identidad cultural y la demuestra a los clientes sirve para fortalecer la cultura local y puede ser, a la vez, un atractivo turístico.

Aspectos económicos

Se refieren a los aspectos de calidad, manejo administrativo, financiero y promocionales. Para lograr una empresa rentable, no solo hay que reunir los criterios ambientales y culturales, sino también debe tener clientes satisfechos y garantizar un correcto manejo de los ingresos y los gastos.

Los aspectos administrativos, contables y deben tener, como punto de partida, la calidad y la competitividad de la prestación del servicio. En este sentido, se requiere desde el comienzo una planificación del negocio que tome en cuenta las inversiones que se hagan para mejoras y beneficios (ahorro y buen aprovechamiento de recursos, minimizar los desperdicios, aumentar ingresos por visita de turistas, etc.).

Consejos para la práctica

Relación Calidad vs Ambiente

Los pequeños y medianos empresarios deben tener presente que para acceder al mercado en mejores condiciones se requiere mejorar sustancialmente la calidad de los servicios y productos. Estas mejoras deben ser guiadas de acuerdo con las características de su mercado y sus posibilidades.

Las mejoras en la calidad implican capacitación y asistencia técnica, buscando adaptar las características y necesidades de las pequeñas y medianas empresas.

Las empresas deben asumir la relación calidad – ambiente como uno de sus principios y valores. El concepto de calidad se debe asumir de manera integral por parte de todo el personal.

La **calidad** debe estar presente en todas las actividades que desarrollamos en el negocio, por ejemplo:

- Cuando se compran los suministros (comestibles, productos de limpieza, otros) procurando que se almacenen en buen estado.
- Cuando se supervisa que el servicio se está desarrollando de la mejor manera: buena atención, rapidez, innovación, respuesta inmediata ante cualquier problema.
- Cuando se garantiza la seguridad del turista y de los trabajadores y trabajadoras; ello implica contar con instalaciones físicas en buenas condiciones, disponer de procedimientos en caso de una emergencia, saber utilizar un extintor, etc.
- Cuando se apoya al trabajador(a) para que haga mejor su trabajo, mediante la capacitación y la asesoría.
- Cuando se brinda al turista la información oportunamente: características de la zona, atractivos turísticos, sitios para compras, etc.
- Cuando le preguntamos al turista su opinión sobre el servicio brindado y qué sugerencia nos da para mejorarlo.

Los servicios que nuestras empresas brinden deben estar orientados hacia la **calidad**; es decir, lograr satisfacer las necesidades del cliente y garantizar que esta persona continúe visitando el negocio.

Así como nuestras empresas turísticas han incorporado el tema de la **calidad** en sus actividades cotidianas, resulta fundamental mejorar las condiciones **ambientales** para ser más competitivos.

Para que una empresa turística se comprometa con la protección del ambiente, deberá impulsar acciones que eviten la contaminación de los suelos, aire y agua, la protección de la flora y fauna (Cuadro 2).

Cuadro 2. ¿Cuál es la importancia y los beneficios cuando una empresa turística trabaja con calidad y conciencia ambiental?

Importancia	Beneficios
<ul style="list-style-type: none"> • Serán percibidos y valorados por el cliente. • Es una tendencia del mercado a la que tendrá que adaptarse. • El cambio es necesario. • Su negocio ofrecerá un servicio que se diferencia de los demás. Tendrá una imagen que le ayudará a promocionarse mejor. • Contribuirá a preservar los recursos naturales y patrimonio cultural. • Podrá hacer un mejor aprovechamiento de los recursos de la empresa y los del ambiente. • Promueve la superación del negocio y el mejoramiento continuo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento local, nacional e internacional. • Posibilidades de aumentar el número y tipo de clientes que lo visitan. • Desarrollo local y comunal (más ingresos, fuentes de empleo, calidad de vida). • Exigirá usted, como "cliente" que sus proveedores incorporen en sus negocios los temas de calidad y ambiente. • Reducción de los "costos ocultos". • Incremento de utilidades. • Búsqueda de la excelencia.

Mejoramiento continuo / sistema de trabajo

En nuestra empresa, trabajo o vida personal podemos tener el propósito de superarnos, de realizar nuestras actividades cada vez mejor para beneficio propio y de los demás.

Vamos a entender el mejoramiento continuo como la política de mejorar constantemente y en forma gradual el producto o servicio que estamos ofreciendo.

Para tener una idea del grado de mejora es necesario compararnos con una situación ideal en cuanto a calidad, tiempos de atención del cliente, etc.

¿Cuáles son los requisitos para adoptar el mejoramiento continuo en mi empresa?

1. **Crear constancia en el propósito de mejoramiento:** Las empresas deben ser perseverantes y no desanimarse en el esfuerzo. Para obtener un servicio más competitivo, es necesario innovar y preguntarse con cierta frecuencia ¿cuáles aspectos puedo mejorar?
2. **Adoptar la nueva filosofía:** Estamos inmersos en un proceso de cambio y es importante favorecer el mejoramiento continuo para solventar problemas en el servicio, calidad y el manejo ambiental.
3. **Comprometer a proveedores, suplidores y otras empresas o personas relacionadas con el negocio.** De esta forma las mejoras en el servicio, calidad y ambiente serán de mayor impacto.
4. **Capacidad para detectar problemas.** Mejorar de forma constante y para siempre la calidad del servicio, disminuyendo así los costos en forma paulatina.

5. **Identificar las necesidades de capacitación del personal.**
6. **Mejorar el estilo de liderazgo de los(as) jefes.** Con el fin de ayudar a su personal producir mejor el trabajo.
7. **Facilitar y promover el trabajo en equipo.** El personal de la empresa debe trabajar como un grupo para prevenir y resolver los problemas.
8. **Establecer un compromiso de la administración en apoyar la transformación de la empresa.**

El ciclo de mejora está constituido por cuatro componentes: planear, hacer, verificar y actuar (Figura 2).

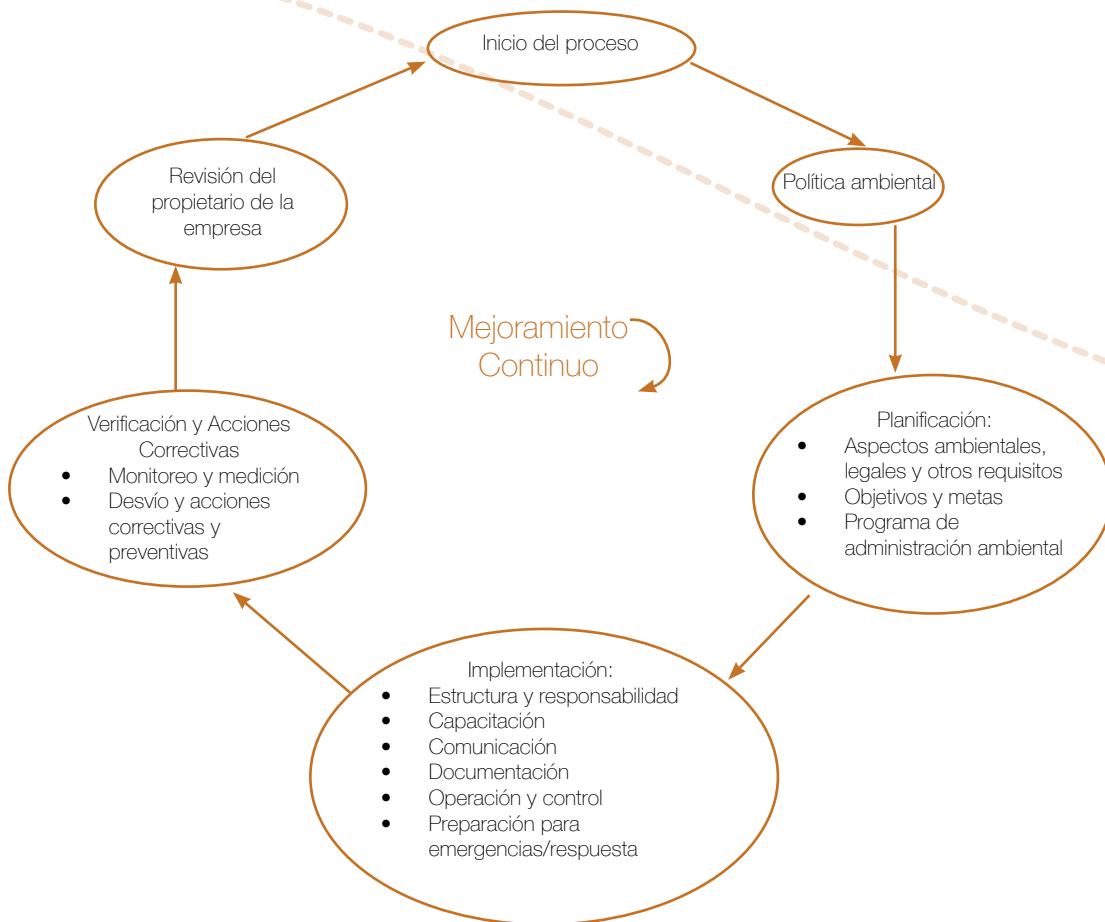


Figura 2. Elementos claves de un plan de mejoramiento

Tal y como se observa en el diagrama, el ciclo de mejoramiento se vuelve a repetir mediante la identificación de otros problemas que afectan a la empresa. Puede ser que usted repita de nuevo el ciclo dando continuidad a otros problemas relacionados con el que se acaba de resolver.

Un ejemplo que le permitirá comprender este esquema es el siguiente:

Resulta que su negocio está ubicado en un país donde existe el riesgo de sismos o terremotos, usted desea garantizar la seguridad de los turistas, sus trabajadores(as) y sus clientes; sin embargo, la empresa no está preparada para atender situaciones de este tipo.

ETAPA 1: Planificación:

El planteamiento de los problemas puede ser el siguiente:

- La empresa desconoce si las instalaciones físicas del local son seguras para resistir la fuerza de un sismo.
- No están definidas rutas de evacuación ni zonas de seguridad.
- El personal no ha recibido la información ni ha sido capacitado sobre qué hacer en caso de una emergencia.
- Los clientes desconocen el plan de evacuación.

Con base en estos problemas, se formula un plan de acción. Para efectos de este ejemplo se ilustrarán cuatro actividades; pese a ello, deberán considerarse otras acciones adicionales (Cuadro 3).

Cuadro 3. Formulación del Plan: 4 de enero 2005

Actividades	Recursos	Responsable	Plazo
1. Hacer una revisión de las condiciones estructurales del local.	Solicitar cotizaciones. Contratar un ingeniero civil. Capacidad económica para hacer mejoras.	Propietario	4 febrero 2005
2. Elaborar un plan de evacuación.	Materiales, para hacer croquis, señalización. Contratar a un profesional en la materia.	Propietario	4 febrero 2005
3. Capacitar a los trabajadores (as) del negocio en la atención de una emergencia.	Contratar a un profesional en la materia. Disponibilidad de tiempo.	Propietario	1 mayo 2005
4. Informar a los/as clientes sobre las medidas de seguridad en caso de una emergencia.	Explicar plan de evacuación.	Propietario - trabajadores/as	1 junio 2005

ETAPA 2: Implementación

De acuerdo con los plazos establecidos, la empresa deberá poner en práctica este plan de acción.

ETAPA 3: Verificar

En esta etapa se está revisando el plan (cada quince días o cada mes) con el fin de evaluar el grado de cumplimiento. Asimismo, se detectan los problemas u obstáculos que han existido y se plantean las soluciones que correspondan (Cuadro 4).

ETAPA 4: Acciones Correctivas:

En esta etapa se debe garantizar el cumplimiento total del plan de acción. Recuerde que el mejoramiento continuo requiere perseverancia y paciencia.

Después de aplicar la cuarta etapa, el propietario de la empresa hace la revisión, evalúa si las medidas han resuelto completamente el problema y el ciclo del mejoramiento continuo inicia de nuevo; se identifican otros problemas o debilidades que la empresa requiera mejorar.

El mejoramiento continuo ayudará a implementar acciones preventivas y correctivas que permitan mejorar la calidad del servicio y proteger el ambiente.

Cuadro 4. Revisión del Plan

Actividades	Grado de Cumplimiento	Dificultades Obstáculos	Sugerencia
1. Hacer una revisión de las condiciones estructurales del local.	Total	Hubo dificultad en contratar al profesional.	Acatar las recomendaciones hechas.
2. Elaborar un plan de evacuación.	Parcial	Está hecho el croquis, falta la señalización.	Hacer los rótulos "a mano" mientras se hace la compra.
3. Capacitar a los(as) trabajadores(as) del negocio en la atención de una emergencia.	Ninguno	Ha sido difícil programar las charlas por la cantidad de trabajo.	Aprovechar los días más "flojos", de menos movimiento, para programar las charlas.

Gestión y Política de Sostenibilidad

¿Cómo puedo mejorar la gestión en mi empresa?
¿Cómo hacer planes, programas y políticas?

¿A qué se refiere este capítulo?

Este capítulo se refiere a:

- ¿Cómo se planifica?
- ¿En qué consiste una política de sostenibilidad?
- ¿Por qué es tan importante la capacitación del personal?

¿Por qué es tan importante la planificación para mi empresa?

Con frecuencia nos enteramos de novedades técnicas o tenemos buenas ideas para llevar a cabo alguna mejora en nuestra empresa. Quizás empleados(as) o clientes(as) nos sugieren una idea innovadora o bien nos plantean quejas sobre su trabajo o servicio.

Estos aspectos y otros más, son válidos para planear la dirección de la empresa, pero el trabajo cotidiano y el síndrome de antiplanificación padecido por una mayoría de gerentes o administradores, no les permite cumplir con dos de sus tareas clave:

- Establecer los objetivos de su empresa
- Elaborar un plan para alcanzar los objetivos establecidos

Veamos algunos de los síntomas del síndrome de antiplanificación:

- Aparente o real falta de tiempo
- Falta de comprensión de su propio papel de gerente
- Posposición de sus responsabilidades
- Visión limitada del “mundo de la empresa”
- Resistencia al cambio, al compromiso, a pensar en términos del futuro, a escribir y aceptar un método

Sin lugar a dudas, el planeamiento sistemático y continuo de sus actividades, le señalará muchas oportunidades para mejorar la calidad del servicio y, en consecuencia, los niveles de satisfacción de los clientes, lo cual repercutirá en la sostenibilidad de su empresa.

Recuerde que la calidad de un producto o servicio se planifica en el nivel gerencial o administrativo pero es “creada”, día tras día, por las manos de los(as)

empleados(as) que actúan en las unidades o puestos de trabajo operativos de la empresa. Tenga siempre presente que sus empleados(as) hacen “lo que hace el gerente o sus jefes”, no lo que estos “predican”, por eso en asuntos relacionados con la calidad, comprométase a hacer siempre lo que pregona, conviértase en el modelo a seguir.

El gerente propietario o administrador es el líder del proceso, su estilo de liderazgo puede ser *autoritario, persuasivo, democrático y delegativo*, pero hoy se recomienda el ejercicio de un *liderazgo situacional*; es decir, que aplique hábil o convenientemente el estilo apropiado a cada circunstancia, con miras al logro de los objetivos que debe alcanzar el grupo... la empresa.

La calidad y rentabilidad son las dos caras de una misma moneda; la calidad solo se logra con la participación constante, comprometida, sin fisuras y con la perseverancia y determinación de todo el personal de la empresa, trabajando en un esfuerzo común.

Para brindar un servicio de calidad “es muy importante que usted cuente con documentos de respaldo y registros periódicos de sus avances. Sus registros escritos son la base para la ejecución y monitoreo de sus mejores prácticas para turismo sostenible...¹”.

¿Por qué es tan importante para el desarrollo sostenible?

El propósito de contar con documentación escrita es para garantizar que sus planes y proyectos estén bien estructurados y que permanezcan en el tiempo, imprescindible para la existencia de su negocio.

La planificación es un ejercicio serio que, si bien requiere una inversión de tiempo y recursos, garantiza la coherencia de nuestras acciones y permite llevar un control sobre nuestros avances.

Lo ideal es contar con la asesoría de profesionales en la materia, pero si ello no está dentro de sus posibilidades, simplemente reúnanse con su gente, piense a dónde quieren llegar y fijen plazos y responsables de seguimiento al proceso². Pero sobre todo, ponga todo por escrito.



¹ y ² PROARCA, 2003

Consejos para la práctica

¿Cómo hacer una planificación?

Uno de los principales obstáculos que enfrentan las pequeñas y medianas empresas a la hora de aplicar para obtener algún tipo de reconocimiento por sus mejores prácticas, es la ausencia de planes, programas y la documentación de los procedimientos por escrito³.

Las ideas que tenemos sobre nuestro producto o servicio, las sugerencias que plantean los empleados, las quejas u observaciones que hacen los clientes y muchos otros factores externos e internos, se deben considerar para mejorar la gestión administrativa y operativa de la empresa.

Es necesario planificar para no enfrentar el riesgo de que en el trabajo cotidiano se nos olvide alguna actividad.

¿Planificar le suena difícil? Por un lado sí, hacer una buena planificación es un trabajo minucioso y requiere tiempo, pero por otro lado, no es nada que usted no pueda realizar. Se pueden hacer planificaciones amplias y extensas, pero también se pueden hacer algunos planes pequeños y concretos.

Planificar es crear ideas, definir objetivos, lugares, responsables, fechas y presupuestos.

Pasos a seguir

El primer paso para planificar cualquier actividad es analizar su situación actual. Trate de responder las siguientes preguntas:

1. ¿Dónde estoy y por qué llegué aquí?
2. ¿Es mi negocio realmente lo que yo espero o hay aspectos que deseo mejorar?
3. ¿A dónde quiero llegar (cual es mi sueño o ideal)?
4. ¿Cuál es la razón de ser de mi empresa?).

La respuesta a la tercera pregunta le dará la visión de su empresa; la respuesta a la cuarta es su misión.

Misión y visión son los puntos de partida. Consulte a clientes externos leales a la empresa, a su personal, socios y colaboradores. Recuerde que la empresa no es solo usted (aunque sea suya), necesitará ayuda para alcanzar el éxito. Además, si involucra a otros desde un principio en sus planes, logrará que se identifiquen más con las metas y propósitos y que los vean como propios, en vez de verlos como una "obligación".

Una vez que sabe dónde está y a dónde quiere llegar, es preciso definir los siguientes pasos:

- ¿Qué quiero hacer? (objetivo)
- ¿Cómo quiero hacerlo? (estrategia)
- ¿Qué necesito para hacer lo que planeo? (herramientas, materiales, mano de obra, etc.)
- ¿Quién ejecutará cada paso? (responsables)
- ¿Cuándo quiero hacerlo? (cronograma)
- ¿A qué costo? (cuánto cuesta y cuánto estoy dispuesto a invertir en esa actividad)

Todo ello responde, respectivamente, a los objetivos y metas (pasos a seguir); estrategias (cómo); responsables (quién); cronograma (cuándo) y presupuesto (costo). Éstos son los elementos básicos de cualquier proceso de planificación⁵.

Más consejos acerca de la planificación

- Usted puede desarrollar varios planes pequeños (para ahorro de energía, de agua, entre otros), o un solo plan o programa integrado que contemple todos los ámbitos.
- Muchos procesos de aplicación de mejores prácticas, requieren la existencia de planes o programas, así como de registros escritos. En los otros capítulos de esta guía, usted encontrará muchos ejemplos sobre cómo diseñar planes y programas en las diferentes áreas operativas.
- Para facilitar el control y la documentación de su planificación, trate de recopilar todos los registros que le sea posible: recibos y facturas de compras clasificadas en orden cronológico y área de operación; boletas de control; encuestas a los clientes, etc.
- Recopile toda la información, pero sobre todo clasifíquela y resúmalas, luego analice qué le dice toda esa información⁶.
- Encargue a una o varias personas de revisar, procesar y analizar de forma periódica todos los datos que se recopilan. La información en un archivo es totalmente inútil si no se analiza. Se trata de tomar el pulso de su operación día a día. Por ejemplo, cambios en el registro del consumo de agua le puede dar la indicación de que existe una fuga seria en algún sitio.

- Trate de controlar y revisar sus planes y programas de manera regular. Recuerde que tanto su empresa como el entorno cambian y en ocasiones es necesario realizar ajustes. Si surgen imprevistos hay que modificar la planificación, por ejemplo, variar la fecha de ejecución por aumento inesperado de clientes, recurso económico destinado a otro gasto, atraso de un proveedor, etc. Continúe manteniendo su programa sin perder de la vista los objetivos planificados.

Política de sostenibilidad

Si usted trata de gestionar una empresa de manera sostenible, ecológica, social y económicamente, debe incluir estas ideas en la visión de la empresa.

Puede expresar la política de sostenibilidad con los lineamientos básicos de su desempeño.

La política de sostenibilidad debe reflejar el propio concepto que tiene la empresa del compromiso ambiental, cultural y social.

- Antes de fijar la política, converse con todos sus empleados(as) sobre este asunto. Trate de considerar e incorporar sus ideas y opiniones.
- Encuentre algunos lineamientos básicos que son válidos para su negocio en general. Formule frases claras y fáciles de interiorizar para usted y sus empleados(as).
- Hay que poner la política de sostenibilidad por escrito, a lo mejor en un papel con membrete y sello de la empresa. Si quiere, puede ilustrarlo con fotos.
- Busque algún lugar estratégico en el hotel para colocar la política por escrito.
- Comunique la política de sostenibilidad a todos(as) sus empleados(as) y debe entregarle a cada uno un ejemplar por escrito.
- Comunique la política de sostenibilidad a sus clientes. Mencione un resumen de los lineamientos en brochures (tríptico) y material de promoción. Si dispone de una página Web, publique ahí también su política.
- La política debe ser definida y firmada por el gerente o el propietario.
- La empresa debe definir con qué frecuencia se revisa y actualiza la política (al menos una vez al año).

Ejemplo sencillo de una política de sostenibilidad:

Política de sostenibilidad del "Hotel El Tucancito":

Los gerentes y empleados del "Hotel El Tucancito" se comprometen a que el negocio genere ganancia siempre y cuando no se dañe, sino se protejan y se respeten los recursos naturales ayudando a mejorar las condiciones existentes a través de educación y capacitación de empleados y población local.

Se comprometerá a elaborar un presupuesto y rendir informes periódicos, definir el mercado meta y responder a los deseos y necesidades desde la perspectiva del desarrollo sostenible.

La empresa se compromete a mejorar la calidad de vida de los asociados, conservar la cultura y estabilidad de la comunidad.

Esta política es un ejemplo que se elaboró en un taller sobre Mejores Prácticas de Rainforest Alliance en junio de 2004.

Capacitación del personal

Su personal es la clave para el éxito de una política de sostenibilidad en la empresa.

Ninguno de los objetivos ecológicos, sociales, culturales o económicos pueden ser llevados a cabo si quienes trabajan en el empresa no están plenamente identificados con la labor de conservar y mejorar la calidad del producto o servicio que ofrece la empresa. Por tal motivo, es necesario que todos los y las empleadas reciban capacitación (formal y no formal) que les permita comprender y adquirir hábitos sustentables.

La concienciación del personal es una de las tareas más difíciles y requiere un amplio esfuerzo. Para cambiar las conductas e incorporar una cultura de mejora continúa que genere aumento de la productividad, reduzca costos, fortalezca la organización y el desempeño ambiental y social, se requiere desarrollar actividades informativas, reuniones y charlas para lograr su compromiso.

Se recomienda establecer los siguientes procedimientos generales acerca de la información y capacitación del personal:

- Reúname periódicamente con su personal e identifique en cuáles áreas y de qué manera puede evitar el desperdicio de recursos (agua, energía, materiales) y en qué áreas y cómo se puede mejorar el compromiso de sostenibilidad de la empresa.
- Verifique junto a los empleados de cada área, cuáles han sido los logros e investigue qué obstáculos o limitaciones han enfrentado.

- Recuerde que los planes y programas son una guía, que pueden modificarse si sus empleados le comunican razones de peso⁷.
- Si se da cuenta o si un empleado(a) le comunica que tiene deficiencias de conocimientos sobre las mejores prácticas en su área, procure capacitarlo por medio de formación externa (curso, seminario) o interna (capacitación por colegas, encargado de la área o usted mismo).
- Establezca un plan de capacitación interna y externa según sus posibilidades
- Premie el logro de metas y objetivos, lo mismo la iniciativa, creatividad y compromiso de sus colaboradores.
- Cerciórese de que todo el personal conoce y entiende desde la misión hasta los planes específicos de la empresa. Haga de esto un tema obligatorio en sus procesos de inducción (y si no cuenta con un proceso de inducción, diseñe uno acorde con sus capacidades).
- Todo el personal del establecimiento debe conocer todos los objetivos que se establezcan para que puedan informar a los clientes cuando éstos soliciten información. Cualquier empleado puede ser el receptor del comentario de un cliente y debe ser capaz de darle una respuesta adecuada⁸.
- Es importante aprovechar la época de temporada baja para capacitar al personal.

Desarrollo socioeconómico

¿Cómo puedo contribuir a largo plazo para asegurar el éxito del destino turístico donde está localizada mi empresa?

¿A qué se refiere este capítulo?

Este ámbito sopesa el impacto que puede tener la empresa dentro de su entorno inmediato. Valora los aportes que hace a las comunidades vecinas a través de diferentes medios:

- Respeto a la comunidad
- Contratación de empleados(as) locales
- Contribución a la capacitación del personal potencial local
- Sistema de compra de suministros de la empresa
- El uso de productos de la agricultura orgánica

¿Por qué es tan importante para mi empresa?

Para fomentar y mantener un desarrollo turístico equilibrado e integrado en el destino donde se localiza su empresa, es imprescindible que usted tome en consideración el aporte que su empresa puede hacer a la economía local y regional. Una comunidad próspera refleja también la calidad de su propia empresa y contribuye al éxito de su negocio.

El turista pasa sus vacaciones no solo en su hospedaje y en los mayores atractivos turísticos, sino también en la comunidad donde está ubicada la empresa. Sus aportes como empresario al desarrollo económico del entorno, garantizará de alguna manera la existencia de su empresa.

¿Por qué es tan importante para el desarrollo sostenible?

Toda empresa de turismo sostenible debe buscar mecanismos de integración efectiva con su entorno, no solo desde el punto de vista ecológico, sino también desde la perspectiva social, cultural y económica. Al igual que en términos ambientales, la empresa no puede comportarse como un ente asilado de su entorno social y cultural.

La asociatividad es un elemento necesario para los empresarios; estar organizados es fundamental para enfrentar, gestionar y solventar problemas comunes del sector.

Una de las formas en las que la empresa puede impactar directamente sobre el desarrollo socioeconómico local y regional es fomentando la contratación de personal local y siendo ejemplo de respeto de la legislación laboral y la aplicación de incentivos. La contratación de mano de obra local tiene, además, un impacto indirecto sobre el desarrollo pues permite que haya más dinero circulando en la zona ya que los pobladores gastan parte de su salario en compras locales. Con ello, se está contribuyendo de manera importante a la sostenibilidad de la economía de la región¹.



¹ PROARCA, 2003

Consejos para la práctica

Respeto a la comunidad

- Consulte a la comunidad cuáles actividades están dispuestos a compartir con los turistas.
- Ante todo respete sus decisiones y no trate de imponer la presencia de los turistas donde no es bienvenida.
- Recuerde que las comunidades (sobre todo las rurales) deben capacitarse para recibir y manejar el turismo; así se pueden evitar los múltiples impactos negativos que en muchas ocasiones se asocian al turismo, tales como explotación sexual comercial (de niños y adultos), drogadicción, pérdida de valores y costumbres, aumento de la delincuencia, especulación, aumento excesivo del costo de la tierra, etc.
- Si la comunidad está interesada en ser partícipe del desarrollo turístico, aproveche su posición y su influencia como empresario para atraer recursos que beneficien directamente a la población.
- Procure emplear proveedores de bienes y servicios locales. Establezca relaciones permanentes con ellos. Por ejemplo, incluya dentro de los productos de su tienda de artesanías aquellos elaborados en la localidad, utilícelos también en la decoración, pero verifique siempre primero que su elaboración no pone en riesgo recursos frágiles.
- Consulte a los clientes sobre la calidad de los proveedores locales y pregúnteles como mejorar o innovar sus servicios. Brinde esta información a sus proveedores para que puedan implementar mejoras de forma constante.
- Infórmese y forme parte de los comités o programas de defensa de la niñez, combate a la explotación sexual comercial, a las drogas, etc. Recuerde que su hotel está inmerso dentro de una comunidad.

Empleados locales y capacitación

- Algunas empresas localizadas en sitios muy remotos han optado por capacitar a núcleos familiares y establecer relaciones contractuales con ellos, en vez de con una sola persona. Con ello se aseguran de reducir al máximo el problema de ausentismo por problemas familiares y de paso, benefician a la familia pues independientemente de quién vaya a cumplir la función, el núcleo siempre mantendrá su nivel de ingreso.
- Contacte a organizaciones públicas o no gubernamentales que brinden capacitación y trate de canalizar sus servicios.
- Canjee capacitación por alojamiento y alimentación para los instructores y facilíteles sus instalaciones para que impartan los cursos.
- Participe a los miembros de la comunidad a los cursos de capacitación, aunque no sean sus empleados(as).

- Diseñe herramientas sencillas de evaluación que le permitan medir el impacto de los programas de capacitación, no solo dentro de su empresa sino también en la comunidad. Recuerde que estas evaluaciones forman parte de un todo integral, tal y como se plantea en la sección de Formulación de Políticas.
- Averigüe las disposiciones legales sobre contratación de personal. Brinde a sus empleados los deberes y derechos que la ley le confiere.

Sistema de compra de suministros de la empresa

Todas las empresas turísticas, tienen una alta influencia con los proveedores de aquellos productos que se necesitan en cantidades grandes en la hotelería y gastronomía. Por ejemplo, si los dueños de hoteles y restaurantes de una comunidad generan la demanda de verduras, frutas y carnes de la región, se puede contribuir al desarrollo de la agricultura orgánica. Eso causará una disminución de la contaminación del ambiente, suelo y agua de la región, lo que tiene efectos positivos en la salud de todos.

A la vez se contribuye con la conservación de los atractivos turísticos que con frecuencia sufren daños por el uso excesivo de agroquímicos o un inadecuado tratamiento de desechos sólidos.

Otro factor es la propia "ética de compras y de contratar proveedores" que afecta de forma directa en la imagen de su empresa.

Finalmente, si todos los empresarios exigen a sus proveedores cierta ética sobre asuntos ecológicos y sociales, ayudan a divulgar la idea de la sostenibilidad y fomentar el desarrollo económico de nuestras comunidades.

Además, uno de los principios de compromiso creíble con el ambiente debe consistir en reducir los desechos a la hora de comprar productos. Una consciente selección según empaques, ayuda a reducir los desechos, aumentando la calidad de los productos y servicios ofrecidos que le traerá beneficios de imagen y competitividad a la empresa, así como:

- Una política coherente de elección de proveedores y administración de relaciones comerciales debe ser parte de la gestión de su empresa.
- Establezca un pequeño manual para proveedores con sus lineamientos de compras, con el fin de asegurar que también ellos cumplan con políticas de sostenibilidad.

- La búsqueda y contratación de empresas proveedoras "ecoconscientes" debe formar parte de las normas de contratación del establecimiento, así como también la promoción de prácticas y actividades socioeconómicas en las comunidades vecinas que contribuyan a dinamizar su economía.
- Procure establecer relaciones comerciales con empresas que posean certificaciones de sostenibilidad, también llamadas "sellos verdes".
- Incentive o promueva la producción orgánica de frutas, hortalizas, carnes y otros productos de consumo. Para ello, utilícelos en su empresa y motive a sus colegas para que también lo hagan y aumente así la demanda local.
- Trate de establecer normas de subcontratación que favorezcan el surgimiento de microempresas locales.
- Trate de suplir sus necesidades con productos y materias primas locales.
- Investigue sobre la existencia de empresas recuperadoras o recicladoras y cooperativas de autogestión en la localidad y establezca relaciones con ellas.
- Procure investigar si sus proveedores cumplen también con prácticas de responsabilidad social, tales como el respeto a las leyes laborales locales, la no discriminación, etc.

Patrimonio Cultural

¿Por qué es importante el Patrimonio Cultural?

¿A qué se refiere este capítulo?

- Actividades culturales de la comunidad
- Iniciativas locales
- Gastronomía local y regional
- Información cultural
- Culturas indígenas

¿Por qué es tan importante para mi empresa?

Parte de la calidad de cada empresa turística es la originalidad (creatividad) y particularidad del establecimiento, tipo de servicio, manera de administrarlo y guiarlo. En este sentido, un factor de competitividad es el involucramiento o identidad de la empresa en actividades culturales de la comunidad, en iniciativas de rescate de la cultura y la medida en que hace uso de toda la herencia cultural.

¿Por qué es tan importante para el desarrollo sostenible?

Una empresa turística debe ser parte integral de su entorno socioeconómico, e impulsar su desarrollo mediante la participación activa, el apoyo y divulgación de información veraz respecto a los valores y proyectos de la comunidad. De igual manera se refuerza el compromiso empresarial con la divulgación de sus esfuerzos de sostenibilidad.

El tema de la sostenibilidad no solo tiene relación con el ambiente, también con el ámbito cultural, la promoción de valores y de recursos naturales.

Consejos para la práctica

Actividades culturales en la comunidad

- Comunique a sus vecinos(as) y a las organizaciones comunales que usted está dispuesto a brindar información sobre las actividades culturales de la comunidad.
- Promocione y divulgue las actividades sociales que se llevan a cabo en las comunidades vecinas. Por ejemplo, coloque una pizarra informativa y permita que los vecinos(as) peguen afiches o volantes promocionales. Incluya también información de carácter cultural en su material promocional.
- En la medida de sus posibilidades, ayúdeles a diseñar el material divulgativo.
- Comparta esa información con su personal para que puedan promocionar las actividades y proyectos de la comunidad.

Iniciativas locales

- Incentive la venta de productos y artesanías locales y regionales.
- Si existe en la comunidad alguna persona mayor con facilidades para narrar historias, consúltele e invítela para que haga presentaciones de vez en cuando.
- Fomente que el personal de la empresa apoye las iniciativas locales sanas y que combatan las indeseables, tales como la explotación sexual, el comercio de drogas, la caza ilegal, etc.

Gastronomía regional y local

- Los alimentos y bebidas locales y regionales son parte del atractivo turístico del destino donde está localizada su empresa. Algunos turistas buscan comidas y bebidas internacionales (por razones de costumbre y seguridad); sin embargo, se les puede invitar a degustar la comida autóctona, les será una experiencia única.
- Siempre ofrezca platos típicos de la región o localidad en su menú.
- Organice almuerzos o cenas típicas donde presenta las especialidades culinarias locales preparadas de manera tradicional.
- Utilice los ingredientes frescos y sabrosos de la región.
- Trate de conseguir recetas típicas que se están perdiendo en su comunidad y ofrezca estos platos en su restaurante.
- No ofrezca siempre los mismos platos típicos que se consiguen en cualquier restaurante. ¡Aproveche la riqueza culinaria del país! El turista se aburre, si se le sirve u ofrece siempre lo mismo.

- Trate de conseguir la mayoría de los productos que usa en el restaurante de proveedores locales y comunique esto a sus clientes. El turista lo valorará si se le explica que la carne sabrosa que está comiendo en su restaurante proviene de la ganadería de su país, en lugar de ser importada por un ganadero industrializado en el extranjero, máxime si el ganadero es un vecino cercano que además usa prácticas sostenibles.

Información cultural

- Empiece por conocer más sobre su entorno, consulte las bibliotecas locales e Internet, contacte también a las personas que han vivido más tiempo en la comunidad; ellos le pueden contar la historia y costumbres del lugar.
- Asegúrese de exponer esa información ya sea como parte de la decoración del establecimiento (colocando fotos antiguas debidamente rotuladas, por ejemplo) o bien, mediante el material promocional, siempre y cuando la comunidad lo considere adecuado.
- Cerciórese de respetar y citar siempre las fuentes de información, de brindar solo datos fidedignos y de que el material impreso tenga textos claros y legibles.
- Contacte con universidades y organizaciones que trabajan en pro del rescate cultural y pídale asesoría. El canje suele ser una buena forma de canalizar ayudas, sin que ello necesariamente signifique pagos de dinero. Por ejemplo, si hay un investigador trabajando en la zona, bríndele el alojamiento o alimentación gratuita.
- Contacte a organizaciones locales de rescate cultural, o bien, converse con sus vecinos(as) sobre la posibilidad de crear una, si es que no existe.
- Facilite sus instalaciones u otros recursos para apoyar el trabajo de las organizaciones de rescate y promoción de la cultura local.

Culturas indígenas

La contribución al desarrollo cultural de una empresa turística sostenible, se hace más evidente y necesaria cuando existen culturas indígenas (o vestigios) en sus alrededores. En este caso, siga los siguientes consejos prácticos:

- Ante todo, respete sus derechos, valores y costumbres así como su principio de autodeterminación.
- Al igual que en el caso de su propiedad privada, los terrenos indígenas son inalienables, usted debe solicitar permiso para visitarlos.
- Conviértase en un aliado de las culturas indígenas para salvaguardar su patrimonio. Instruya a su personal y clientes para que no se presenten a la comercialización ilegal de bienes culturales.

- Una responsabilidad importante de la empresa turística sostenible es promocionar y divulgar los valores culturales, en especial indígenas, pero para ello debe consultar primero con la comunidad sobre las maneras más apropiadas de hacerlo.
- Busque y canalice también la ayuda de organizaciones especializadas en el tema, pues una explotación inapropiada de los recursos socioculturales puede contribuir más bien a que éstos se pierdan o desnaturalicen.
- Toda vez que el patrimonio cultural forme parte importante de los atractivos que usted promociona, debe cerciorarse que quienes lo resguardan (sean organizaciones o comunidades) perciben también los beneficios de la explotación turística. Esto responde a un principio de compensación justa y equidad, que debe respetarse¹.

¹ Ver párrafo completo en PROARCA, 2003

Agua

¿Cómo puedo reducir el consumo de agua y así los costos en mi empresa?

¿Cómo aseguro un buen abastecimiento y tratamiento de agua en mi empresa?

¿A qué se refiere este capítulo?

- Manejo, tratamiento y disposición final de las aguas residuales (también son llamadas aguas servidas o desechos líquidos)
- Calidad del agua potable
- Posibilidades de ahorro del agua
- Medidas de capacitación y comunicación que son necesarias de aplicar para disminuir el consumo del agua

¿Por qué es tan importante para mi empresa?

Por lo general, el hotelero obtiene el agua a muy bajo costo, sea mediante algún sistema de abastecimiento de acueducto público o privado (propio), por lo que en la mayoría de los casos no se consideran los gastos adicionales por el uso desmedido y el desperdicio. Asimismo, la contaminación de la fuente del agua suele ser un asunto al que no siempre se le da la debida atención.

La disposición y el tratamiento de las aguas residuales y la contaminación del recurso hídrico son siempre un tema cuestionado en una empresa de turismo sostenible, no solo porque sus instalaciones se ubican cerca de áreas protegidas, en zonas de amortiguamiento, sino también porque esas condiciones rivalizan con los principios ambientales que la empresa utiliza como atractivo turístico.

La disposición y el tratamiento inadecuado de las aguas residuales y la contaminación de las fuentes de agua son una amenaza para la salud pública, la de sus clientes y su propia salud; además, da una impresión negativa que puede llegar a perjudicar su sostenibilidad económica.

El prestigio del hotel se puede ver afectado por la aparición de insectos, malos olores y hongos en las paredes. Si el agua potable es de baja calidad puede transmitir diferentes enfermedades que provocan dolor de estómago y cabeza, diarrea y fiebre, entre otras, lo que produce apatía y comentarios negativos del cliente hacia el hotel.

En el caso de hoteles que cuentan con su propio sistema de captación y fuente o cuerpo de agua (pozo de aguas subterráneas, ojos de agua, entre otros), el gasto de agua potable no significa un costo de operación apreciable, por lo que existe cierta tendencia a no controlar el uso de este recurso natural.

Ejemplo: la extracción sin límite del agua del pozo puede ocasionar daños al acuífero provocando la intrusión salina (principalmente en áreas costeras) o el secado del pozo, lo que sería un daño irreparable que perjudicaría en forma directa al propio hotelero. Otros daños serían: no conservar o establecer una zona de protección alrededor de la fuente de agua, disponer la fosa o tanque séptico cerca de la fuente de agua, no drenar apropiadamente, los derrames de agua que provoca el uso de una bomba manual, descargar sin tratamiento previo en las fuentes de agua (ríos, arroyos) las aguas residuales generadas por el lavado, el uso de la ducha, la cocina y el lavamanos, entre otras malas prácticas ambientales.

¿Por qué es tan importante para el desarrollo sostenible?

El acceso al agua potable es una de las necesidades humanas básicas que continúa insatisfecha para millones de personas en el mundo. La Organización Panamericana de la Salud estima que al menos 40% de la población en América Latina y el Caribe, continúa consumiendo agua que no es apta para tomar o que está contaminada con microbios nocivos.

Las personas más afectadas son las de escasos recursos, que viven en zonas urbanas y rurales, quienes tienen que obtener su agua de fuentes propensas a la contaminación o de sistemas de abastecimiento de agua que no tienen un tratamiento o mantenimiento adecuado¹.

El agua es un recurso natural AGOTABLE, su uso irracional o inadecuado tiene consecuencias para la salud humana y el ambiente, muerte de la flora y fauna.

La escasez o contaminación de este recurso puede afectar otros sectores como las telecomunicaciones, el suministro de energía eléctrica, la agricultura y ganadería, la industria y cualquier otra actividad humana.



¹CEMAT, 2003

Consejos para la práctica

Tratamiento de aguas residuales

¿Qué son las aguas residuales?

Las aguas residuales (desechos líquidos) provienen del fregadero de la cocina, lavandería, duchas, lavamanos y servicios sanitarios, y están constituidas básicamente de agua y partículas pequeñas de sólidos. Incluyen residuos de comidas, bebidas, grasas, colorantes, detergentes, materia fecal y otros líquidos².

¿Qué es un sistema de tratamiento?

Un sistema de tratamiento de aguas es el conjunto de procesos, operaciones y obras que son necesarias para lograr la depuración de las aguas residuales, previo a su descarga en lugares adecuados³.

La descarga en lugares adecuados varía dependiendo de la ubicación de la empresa, sea en área urbana o rural. No en todos los sitios se cuenta con sistema de tratamiento municipal u otro.

Generalidades

- Asegúrese de que sus aguas residuales no descarguen directamente en las aguas nacionales (ríos, lagunas, entre otros).
- Recuerde que las aguas superficiales (lagos, ríos, lluvia) están relacionadas con las subterráneas. Cualquier contaminación superficial puede contaminar las subterráneas y viceversa.
- Trate de disminuir la generación de aguas residuales⁴.
- Es muy importante no mezclar los desechos líquidos con las aguas de lluvia, pues el volumen aumenta varias veces desgastando las tuberías y encareciendo el tratamiento⁵. Además, aumenta la contaminación.

Medidas sin ningún costo

- Si tiene tanque séptico revise la capacidad de absorción del suelo, las dimensiones y la relación entre ellas: la tubería y su capacidad de acuerdo al número de clientes en temporada alta.
- Controle los períodos de limpieza del tanque de acuerdo al tamaño y frecuencia de uso.
- Evite verter compuestos como acetona, aceites, alcohol o líquidos para lavado en seco al tanque (fosa) séptico, pues no se descomponen fácilmente.
- El tanque (fosa) séptico se debe inspeccionar por lo menos una vez al año.
- Cuando se haga la limpieza del tanque, no extraiga la totalidad de los lodos. Es conveniente dejar al menos un 20% de su contenido para que queden bacterias vivas que siguen trabajando en la descomposición de los excretas. ¡Por la misma razón, no lave ni desinfecte el tanque!

² PRODUS, Manejo de Aguas Servidas

³ PROARCA, 2005

⁴ PROARCA, 2005

⁵ PRODUS, Manejo de Aguas Servidas

- No deposite material sólido (toallas, papel higiénico, tampones, comida, restos de pintura, colillas, etc.) en el inodoro. Aunque se puede biodegradar, es más carga orgánica que complica el buen funcionamiento del sistema de tratamiento y la depuración del agua es menor.
- Trate de reducir el uso de cloro y otros desinfectantes. Estos químicos eliminan los microorganismos en el tanque séptico los cuales son necesarios para garantizar su buen funcionamiento.
- En caso de problemas con el manejo del tanque séptico, contacte a un especialista⁶.

Medidas de bajo costo

- Si las aguas del fregadero de su cocina, pila o ducha no van a un sistema de tratamiento de aguas residuales, existen métodos sencillos. En la salida de las aguas coloque una trampa para sedimentar sobros y permitir que las grasas floten; luego pase el agua por una zanja llena de piedras y coloque plantas que crecen en el agua, trate que el agua no llegue a la superficie de la zanja. También se pueden sembrar plantas de raíces largas sobre las piedras⁷.

Medidas de costo moderado

- Instale un sifón en todos los lavamanos o lavatorios para evitar los malos olores.
- Instale una trampa de grasa en las salidas de agua de la cocina.
- Haga pruebas de la composición y calidad de las aguas residuales y lleve un registro (para ello requiere contratar los servicios de un laboratorio).

Medidas de costo más alto

- Si no tiene, instale sistemas de tratamiento de aguas residuales que permitan depurar y reutilizar el agua. Existen varios métodos, la aplicación de uno u otro sistema depende de las características de los residuos, de la disponibilidad de espacio y de los costos asociados a ellos. Uno de los métodos más utilizados es el tanque séptico.
- La calidad del agua depurada es mejor si se agregan otras unidades de tratamiento después del tanque séptico, como una "FAFA" (filtro anaerobio de flujo ascendente) y un biofiltro (humedal artificial). El agua que sale se puede utilizar en riego, incluso, se podría considerar la posibilidad de usar en estanques con peces⁸.

Uso y dosificación de detergentes

Es importante tomar en cuenta que no a todos los turistas les agradan los olores fuertes artificiales, sobre todo cuando pretenden pasar sus vacaciones en uno de los lugares de abundante belleza natural. Además, lo que huele a olores perfumados, no necesariamente implica que esté limpio.

⁶ véase párrafo completo Rosales 2003

⁷ y ⁸ Comunicación personal con Elías Rosales funcionario de la Fundación del Instituto Tecnológico de Costa Rica (FUNDATEC).

Los detergentes que utilizan la mayoría de las empresas, en general contienen químicos que son nocivos para el ambiente, por lo que se genera una alta contaminación en los ríos, mares y flora y fauna. En consecuencia, para los seres humanos también es perjudicial por el agua potable que se consume de estas fuentes.

Medidas sin ningún costo

- No gaste más detergente de lo que indica la dosificación en el empaque.
- Procure evitar o disminuir el uso de los productos de limpieza más agresivos, entre otros los arranca grasa, destaqueadores, desinfectantes, cloro, abrillantadores y diversos compuestos concentrados. Al verter estos productos por el desagüe se dificulta la posterior depuración de las aguas, que algún día han de volver a nuestros tubos⁹.
- Aplique detergentes suaves sin desinfectantes y utilice solo lo necesario.
- Trate de reemplazar detergentes químicos por detergentes naturales (por ejemplo, vinagre y ácido cítrico).
- No use suavizantes. Las sustancias muy difícilmente se descomponen en el agua, son dañinos para los organismos del agua y pueden causar alergias en la piel. Ponga un poquito de vinagre en el último turno del lavado y conseguirá el mismo efecto de suavidad de la ropa.
- No use desodorizantes para inodoros. Primero no tienen ningún efecto limpiador (solo huelen) y segundo las sustancias son muy dañinas para los organismos del agua y para la salud de seres humanos.¹⁰
- Trate de reemplazar aerosoles químicos por fuentes de olores naturales (por ejemplo ramos u hojas de eucalipto).

Medidas de costo moderado

- Trate de usar detergentes biodegradables en lugar de los detergentes tradicionales.

Calidad y abastecimiento del agua potable

Existe la creencia de que el agua es un recurso inagotable. Sin embargo, el agua potable de buena calidad es un recurso finito (es un recurso que se acaba) y muy valioso. En este momento, el precio que se paga por el agua no retribuye su verdadero valor. En el futuro, probablemente tendrá un precio mucho más alto del que pagamos hoy.

¿Usted se imagina que el consumo por turista en los hoteles varía de 400 a 800 litros por día (según tamaño y características del hotel), mientras el consumo normal por persona varía entre 250 y 350 litros diarios?¹¹ En los dos casos (hotel y hogar) es fácil bajar el volumen de agua con algunas medidas sencillas para evitar el desperdicio de este valioso recurso natural.

⁹ FEACCU, 2003

¹⁰ este punto y punto anterior: DEHOGA (SF)

¹¹ véase PRODUS, Agua potable

Medidas sin ningún costo

- En el caso de tener su propio pozo de agua, el gasto de agua potable no significa un costo de operación apreciable. ¡No obstante, trate de no extraer sin límite el agua del pozo! Si no están consientes de la sobreexplotación de su recurso, puede ocasionar daños irreparables (por ejemplo intrusión salina, infiltración de aguas servidas)¹².
- Si riega las áreas verdes, hágalo al amanecer o al anochecer, cuando el agua tarda más en evaporarse. No riegue en días ventosos, en que el viento se lleva el agua¹³.

Medidas de costo moderado

- Si está dentro de sus posibilidades inmediatas, contrate a una empresa que le haga análisis periódicos de la calidad del agua (tubería, hielo, piscinas, etc.), prográmelo como una de sus metas. Investigue cómo se deben tomar las muestras¹⁴.
- ¡Si cuenta con su propio pozo son imprescindibles los análisis periódicos (al menos una vez al mes) de la calidad del agua!
- Es necesario una eficiente desinfección del agua potable (procesos físicos o químicos).
- Garantice la protección de las tomas de agua.
- Coloque filtros a la salida de los grifos.
- Lave, desinfecte, enjuague y tape los tanques de almacenamiento.
- Si tiene piscina, comience por instalar un sistema que suministre la menor cantidad de cloro que sea posible para garantizar la calidad. Piense luego en utilizar otras tecnologías que no requieren cloro (por ejemplo ozono)¹⁵.

Medidas de costo más alto

- En caso de extraer el agua de su propio pozo, es recomendable hacer un estudio hidrogeológico que establezca el caudal máximo a utilizar para evitar problemas de sobreexplotación¹⁶.

Agua de lluvia

Las fuerzas naturales de la lluvia pueden causar efectos negativos como inundaciones, pero a la vez, el agua de lluvia es una fuente muy valiosa. Para evitar los efectos negativos por la construcción de edificios u otros, se debe tomar en cuenta el capítulo "diseño y construcción" así como el siguiente consejo:

- Aproveche el agua de lluvia: compre recipientes grandes o construya tanques de almacenamiento para recolectar el agua llovida. Utilícela en lavandería, jardinería, aseo de áreas públicas, servicios sanitarios u otros usos.

¹² véase PRODUS, Agua Potable

¹³ FEACCU, 2003

¹⁴ PROARCA, 2003

¹⁵ PROARCA, 2003

¹⁶ PRODUS, Agua Potable

Consumo y ahorro de agua

Una buena actuación de la empresa respecto al uso del agua está en el mantenimiento de controles y registros periódicos, pues le permitirán por un lado, saber cuánta agua están consumiendo y cuáles son las áreas críticas y, por otro lado, saber si sus políticas y acciones están surtiendo efecto¹⁷.

Además, podrá controlar aumentos y rebajos de los costos que causa el consumo de agua e identificar las áreas de mayor consumo.

Medidas sin ningún costo (excepto tiempo)

- Comience por llevar un registro de su consumo mensual de agua y el costo. Solo el empresario que mide continuamente el consumo puede darse cuenta del ahorro de agua y de la eficiencia de las medidas aplicadas. Compare el consumo de agua en temporada baja con temporada alta, así podrá darse cuenta del manejo adecuado o inadecuado que se le está dando.
- Diseñe y establezca junto con sus empleados (as) un plan de ahorro de agua.
- Establezca un sistema de cambio de toallas y sábanas solo cuando lo desea el huésped. Con este sistema no solo ahorrará agua y detergente, sino también, energía eléctrica y horas laborales.

Medidas de bajo costo

- Establezca un programa de revisión y mantenimiento de tuberías y demás instalaciones. Debe ser periódico (1 ó 2 veces al mes), tener un responsable y darle seguimiento. De nada sirve detectar una fuga si no se repara.
- Si su fuente de agua es propia, instale siempre un medidor en la tubería de ingreso y lleve un control del consumo.
- Utilice mangueras con regulador de agua.
- Si no puede instalar inodoros de bajo consumo, introduzca una piedra o botella rellena dentro del tanque para aumentar el volumen del agua y botar menos agua. Es necesario hacer las pruebas con el volumen de agua reducido para verificar si se va todo el contenido de la taza.

Medidas de costo moderado

- Use duchas y grifería que disminuyan el flujo de agua. Esto no quiere decir que la comodidad disminuya. Considere dispositivos especiales que combinan aire o aumentan la presión de la salida del agua para crear una sensación agradable.
- Use grifería con sistemas mecánicos o electrónicos que abre o cierra el flujo de agua dependiendo si éste se está utilizando o no, sobre todo en áreas públicas.
- Si está dentro de sus posibilidades, instale medidores por áreas operativas (cocina, lavandería, habitaciones, etc.).

Medidas de costo más alto

- Instale o sustituya los inodoros con modelos de bajo consumo con tanques de solo 6 litros de agua, aunque en algunos países se cuenta con inodoros que consumen ½ litro de agua por descarga

Comunicación y capacitación

La base para un buen desempeño empresarial es la capacitación del personal y la buena comunicación entre el personal y los clientes. Siempre y cuando defina directrices y planes para medidas de sostenibilidad, involucre a su personal para que se apropie de los conceptos y los transmitan con propiedad.

Siempre consulte con el personal operativo, que es responsable de cada área, de esta manera asegura la ejecución de las medidas y así la credibilidad de su desempeño ante los clientes.

Medidas sin ningún costo

- Defina en conjunto con sus empleados(as) directrices y planes para el uso eficiente del agua.
- Capacite al personal para el uso eficiente del agua, sobre todo en las labores de limpieza, lavandería, preparación de alimentos, mantenimiento de piscina, áreas verdes, etc.
- ¡Concientice a su personal sobre la campaña del sistema de cambio de toallas y sábanas a solicitud del cliente! ¡Para el cliente que es ecológicamente sensible, es muy frustrante si le cambian las toallas o sábanas y él no lo desea!
- Enseñe a su personal cómo comunicarle al cliente sus propósitos acerca del ahorro de agua.
- Establezca un acuerdo con los clientes sobre la frecuencia del cambio de toallas y sábanas.

Medidas de bajo costo

- Informe a sus clientes sobre ¿cómo ahorrar agua?, puede utilizar rotulación escrita e ilustrada en habitaciones y áreas comunes.
- Informe a sus clientes sobre la campaña de cambio de toallas y sábanas, por ejemplo rotulación en las habitaciones y baños, en la cual se indique que si NO desea el cambio de toallas y sábanas, lo informe en la recepción o al personal de limpieza o con respecto a las toallas las coloque en las pañeras.

Registro de Mantenimiento de Tuberías

Fecha de control	Ubicación (habitaciones, cocina, baños públicos, jardín, etc.)	Averías (empaques, tubería, sifones etc.)	Responsable	Fecha de reparación	Responsable	Observaciones

Registro de Pruebas de Laboratorio de Aguas Residuales

Nombre del Laboratorio: _____

Fecha	Parámetro a Medir	Resultado	Responsable	Observaciones

Energía

¿Cómo puedo reducir el consumo de energía eléctrica y los costos de mi empresa?

¿Cómo aseguro una buena calidad y confort de ventilación e iluminación en mi empresa?

¿A qué se refiere este capítulo?

- Monitoreo de consumo de energía eléctrica
- Reducción de consumo de energía y ahorro de costos
- Iluminación y ventilación en la empresa
- Medidas de capacitación y comunicación que es necesario aplicar para reducir el consumo de energía eléctrica

¿Por qué es tan importante para mi empresa?

La energía representa uno de los rubros más importantes en los costos de operación de un establecimiento hotelero, entre el 60% y 70% de los gastos¹.

Las áreas de mayor consumo en hoteles son iluminación, calefacción y calentamiento de agua, ventilación y aire acondicionado, lavandería, cocina, y servicios generales (Figura 3).

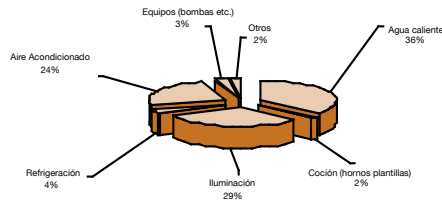


Figura 3. Usos finales de la energía en hoteles
Fuente: Instituto Costarricense de Electricidad, Costa Rica

El alza en las tarifas eléctricas debería motivar a los hoteleros a disminuir su consumo energético para reducir sus gastos de operación y lograr que esta actividad sea más rentable.

A la vez usted puede aumentar la comodidad de sus clientes si tiene en cuenta algunas prácticas acerca de la ventilación y la iluminación en su hotel.

¹ PROARCA, 2005

¿Por qué es tan importante para el desarrollo sostenible?

Para satisfacer la futura demanda energética es más económico y ambientalmente más apropiado aumentar la eficiencia que subir la capacidad de producción de energía eléctrica². La producción de energía daña los recursos naturales, contamina el ambiente y el aire del que vivimos. Si se genera electricidad con plantas nucleares ellas, incluso, presentan un riesgo de seguridad para nuestras vidas y las de futuras generaciones.

En Centroamérica la energía hidroeléctrica es una fuente importante. Aunque su producción no contamina el ambiente, existen serias limitaciones ecológicas y sociales y se generan conflictos por el uso del recurso en las cuencas hidrográficas. Las plantas térmicas (quema de petróleo) tienen efectos negativos sobre la salud pública por las emisiones de contaminantes y afectan el clima planetario. Además los costos de importación de combustibles son muy altos.

El uso de energía de fuentes renovables (como la solar) tiene un gran potencial; no obstante, actualmente es limitado y cubre solo un porcentaje pequeño del monto total de la energía que necesitamos.



Consejos para la práctica

Ahorro de energía

Con algunas medidas sencillas de bajo costo se puede ahorrar mucha energía y por consecuencia dinero. El avance tecnológico permite que el mercado tenga a disposición materiales y equipos mucho más eficientes. La inversión en la compra de estos equipos se justifica en su pronta recuperación financiera por la disminución en los costos de operación o consumo de este recurso.

Medidas sin ningún costo

- Realice una inspección de campo con el fin de revisar el estado de los equipos y sistema eléctrico del hotel⁴.
- Diseñe y establezca junto con sus empleados un plan de ahorro de energía.
- Averigüe con la compañía suplidora de energía las horas del día cuando se aplica la tarifa más baja y programe en estas horas las labores de mayor consumo de energía eléctrica, por ejemplo el uso de la secadora de ropa o de computadoras.
- Programe el lavado de la ropa para la noche o primeras horas de la mañana con el fin de aprovechar al máximo el calor del día y el viento para secarla, sin usar la secadora eléctrica⁵. En algunos países, el consumo de energía eléctrica durante fuera de las horas pico (por ejemplo en la noche) es más barato.
- Limpie regularmente los quemadores de gas en cocinas y plantillas.
- Muchos aparatos como televisores, videos, microondas, equipos de sonido, computadoras, etc., continúan consumiendo energía eléctrica aún cuando se encuentren apagados. La suma de estos consumos pueden alcanzar un valor significativo. Desconéctelos completamente cuando no los utilice.
- No compre televisores con función temporal "stand-by". Si sus televisores disponen de esta función, ponga indicación de uso para los clientes. El gasto de energía en modo "stand-by" es mucho más alto que la de un aparato completamente apagado.
- Desconecte las refrigeradoras de las habitaciones si no están ocupadas por un tiempo prolongado.
- Ahorre energía y dinero mediante el uso eficiente y conciente de las refrigeradoras.
- Ahorre energía y dinero considerando algunos "tips" de eficiencia al cocinar. Por ejemplo, use ollas del tamaño del calentador, si no se producen pérdidas de energía y se dañará el disco de la cocina.

⁴ PRODUS (SF) Ahorro Energético

⁵ PROARCA, 2003

Medidas de bajo costo

- Instale medidores que midan el consumo de energía, si es posible por área de servicio.
- Es necesario que cuente con un registro del consumo y costo de energía del establecimiento, si es posible por área de servicio (lavandería, cocina, habitaciones, etc.). Solo la persona que mide continuamente el consumo puede darse cuenta del ahorro de energía y de la eficiencia de las medidas aplicadas.
- Establezca un adecuado sistema de revisión y mantenimiento de las instalaciones eléctricas, sobre todo refrigeración, aire acondicionado o calefacción.
- Revise los filtros de las bombas. Límpielos con frecuencia para evitar obstrucciones que aumenten el consumo de energía⁶.
- Verifique que el aislamiento de las tuberías y el revestimiento de los tanques de agua caliente se ajusten para evitar pérdidas de calor⁷.
- Coloque el tanque de agua caliente lo más cerca del suministro de agua⁸.
- Aterrice adecuadamente la instalación eléctrica. Coloque una varilla de cobre que conduzca las sobrecargas eléctricas a tierra para proteger equipos sensibles como computadoras y fax⁹.
- Ahorre energía, dinero y aumente la seguridad de su establecimiento considerando algunas recomendaciones acerca de las instalaciones eléctricas.

Medidas de costo moderado

- Instale instrumentos de control tales como: "timers" y controladores de encendido. Por ejemplo, coloque timers en las duchas y prográmelos a 30 minutos máximo para la duración de una ducha caliente.
- No haga reparaciones caseras de su equipo o instalaciones eléctricas, pues pueden generar un gasto excesivo de electricidad¹⁰.

Medidas de costo más alto

- Utilice sistemas de aprovechamiento de energía alternativa siempre que sea posible (solar, eólica, geotérmica, hídrica, etc.).
- Procure adquirir aparatos eléctricos de tecnología eficiente; por ejemplo refrigeradoras, televisores de bajo consumo. Todas deben tener etiquetas informativas con las referencias técnicas de ahorro.
- Sustituya el sistema de agua caliente. Son más rentables en gastos de operación los tanques de agua caliente alimentados por gas o por energía solar que los tanques alimentados por energía eléctrica y los calentadores "termo duchas".
- Si tiene piscinas temperadas, téngalas bajo techo para evitar un consumo excesivo de energía y mantener la temperatura deseada en el agua.

⁶ Este y los puntos anteriores revisado en Angelfire (en línea)

⁷ PROARCA, 2003

⁸ ICE (en línea)

⁹ PRODUS (SF), Ahorro Energético

¹⁰ PROARCA, 2003

Iluminación

Por lo general, la iluminación es un fuerte consumidor energético y un componente vital del costo de servicios en un hotel. En consecuencia, también, es un componente alto de ahorro de costos cuando se implementan prácticas adecuadas.

No solo a través del mejoramiento del equipo y la maquinaria puede hacer frente al consumo de energía. Usted puede lograr mucho haciendo poco pero de manera continua.

Medidas sin ningún costo

- Indique al cliente que apague las luces siempre que salga de la habitación.
- Revise que las luces de otros sitios del hotel se mantengan apagadas cuando no se ocupen.
- Mantenga sus bombillas limpias. El polvo reduce su capacidad de iluminación hasta en un 20%¹¹.
- Use bombillas con el voltaje apropiado para sus necesidades.
- Use la luz natural siempre que sea posible.

Medidas de bajo costo

- Sustituya poco a poco bombillos corrientes por aditamentos de iluminación eficiente como bombillas fluorescentes u otros, en especial en las áreas de mayor uso; no es tan necesario en los lugares de menos consumo.
- Use colores claros en las paredes, muros y cielo rasos, porque los colores oscuros absorben gran cantidad de luz y obligan a utilizar más lámparas¹².
- A la hora de escoger el diseño del establecimiento y seleccionar aspectos de la decoración como cortinajes u otros debe pensar en aprovechar al máximo la iluminación natural.
- Procure utilizar tragaluces u otros medios para garantizar el máximo aprovechamiento de la iluminación natural. Además de ventanas grandes, diseños arquitectónicos a favor de la luz, etc.¹³.
- Establezca un programa rutinario de limpieza de vidrios y tragaluces. Hágalo aún cuando no espere clientes que las ocupen.
- Independice y sectorice los circuitos de iluminación, le ayudará a iluminar solo los lugares que necesita¹⁴.
- Establezca un ambiente acogedor y agradable, poniendo candelas en las mesas y el entorno del restaurante o el área pública del hotel, bajando la intensidad y costo de la iluminación eléctrica.

¹¹ y ¹² Angelfire (en línea)

¹³ este y punto anterior PROARCA 2005

¹⁴ Angelfire (en línea)

Medidas de costo moderado

- Instale sensores de presencia para que las luces se enciendan y apaguen automáticamente si no hay nadie que las esté usando.
- Evalúe la posibilidad de instalar timers y reguladores (“dimmers”) para el control de los sistemas de iluminación.
- Use lámparas solares o antorchas para jardín para iluminar áreas verdes y los exteriores del hotel.

Abanico y aire acondicionado (véase también “diseño y construcción)

La ventilación genera costos muy altos por el consumo de energía eléctrica. A la vez es un factor a considerar en cuanto a la comodidad de los clientes. Uno de los principales productos que venden los hoteles y que hace la diferencia para que un turista se aloje en uno u otro hotel es su comodidad.

Esta satisfacción no solo se determina por los servicios como televisor, minibar o piscina, sino, sobre todo por un ambiente agradable y acogedor de la habitación y de las áreas públicas. Para ello, la adecuada ventilación es un factor muy importante y delicado.

La buena ventilación no se obtiene solo por tener un aire acondicionado y ponerlo en el máximo; se puede crear ventilación natural, mecánica o eléctrica. Factores decisivos son el diseño de la construcción, el uso de los materiales, así como la consideración de algunos comportamientos personales.

Medidas sin ningún costo

- Recuerde que los ventanales grandes y el aire acondicionado no forman un buen equipo, pues las ventanas harán que la habitación se caliente más. En esos casos, es mejor que utilice buenos ventiladores y que abra las puertas y ventanas. Eso sí, tenga protección contra los zancudos (malla o cedazo si el ambiente lo requiere)¹⁵.
- No ponga el aire acondicionado muy fuerte al momento de ponerlo en marcha, sólo gastará más energía¹⁶. Además, luego los huéspedes no se sienten cómodos por la temperatura muy fría.

Medidas de bajo costo

- Utilice plantas y árboles que produzcan sombra y microclimas, con ello contribuye a mantener las temperaturas agradables (véase también capítulo “construcción”)¹⁷.
- Revise regularmente el líquido refrigerante del aire acondicionado y limpie los filtros y condensadores.

¹⁵PROARCA 2003

¹⁶ Angelfire (en línea)

¹⁷ PRODUS (sf) Climatización Pasiva

- Establezca un programa rutinario de limpieza de los abanicos aún cuando no espere clientes. Los abanicos sucios dan un aspecto desagradable de poca limpieza.

Medidas de costo moderado

- Procure un buen aislamiento de paredes y techos de las habitaciones. Esto es muy importante para evitar el intercambio de calor entre las dos caras, interna y externa, para evitar desperdicio de energía y dinero.
- Revise la correcta instalación de los equipos de aire acondicionado. Se recomienda colocarlo a 1,80 m de altura para evitar producir un descontrol térmico en el ambiente de la habitación. Evite la incidencia de radiación solar en el condensador y garantice una abertura al lado del aire acondicionado.
- Reubique unidades de aire acondicionado que no tienen escape libre de aire caliente¹⁸.
- Brinde mantenimiento preventivo al equipo.

Medidas de costo más alto

- Sustituya los equipos de aire acondicionado. Es recomendable la sustitución de los equipos tradicionales de ventana por sistemas "multisplit" con salidas múltiples. El periodo de recuperación de la inversión está aprox. entre 4 meses y 5 años¹⁹.
- Si necesita adquirir nuevos equipos de aire acondicionado, evite la compra de modelos que trabajen con materiales contaminantes como el cloro fluoruro de carbono (CFC)²⁰.
El CFC es el contaminante con mayor incidencia en el cambio de clima.

Calefacción

- En el caso de que requiera calentar el ambiente, trate de que el diseño arquitectónico favorezca captar el calor durante el día y retarde la pérdida de temperatura durante la noche.
- Emplee también árboles y plantas para evitar que el viento impacte sobre las estructuras.
- En sitios de climas fríos o templados, procure que las puertas y ventanas cierren perfectamente para evitar las filtraciones de aire frío durante la noche.²¹
- Es vital un buen aislamiento de paredes y techos como complemento de la calefacción para evitar la salida del calor²².

¹⁸ párrafo completo: PRODUS (SF), Ahorro Energético

¹⁹ y ²⁰ PRODUS (SF)

²¹ este y dos puntos anteriores: PROARCA, 2003

²² PRODUS (SF), Climatización Pasiva

Comunicación y capacitación

La base para una buena gestión empresarial es la capacitación y la comunicación interna con el personal y la comunicación externa con los clientes. Cuando defina directrices y planes para medidas de sostenibilidad, involucre a su personal para que se apropien de los conceptos y los transmitan con propiedad.

Siempre consulte con el personal operativo que es responsable de cada área, de esta manera se asegura la ejecución de las medidas y así la credibilidad de su desempeño ante los clientes.

Medidas de bajo costo

- Establezca un programa de ahorro de energía que involucre tanto a los empleados como a los clientes; nombre un responsable y fije un cronograma de acción.
- Promueva el apagado de luces y aires acondicionados siempre y cuando no se utilicen.
- Fomente el apagado completo (no usar modo temporal *stand by*) de los televisores.
- Solicite el apagado de radios, televisores y computadoras cuando no se estén ocupando.
- Comunique al cliente y a los empleados el uso del aire acondicionado y la importancia de cerrar puertas y ventanas cuando lo utilizan (colocar letreros).

Registro Mensual del Consumo de Energía

Año: _____

Mes	Consumo de energía de la empresa (en KW por hora)	Costo Mensual (en _____)	Responsable (Nombre/ firma)	Observaciones
Enero				
Febrero				
Marzo				
Abril				
Mayo				
Junio				
Julio				
Agosto				
Septiembre				
Octubre				
Noviembre				
Diciembre				

Registro de mantenimiento del equipo eléctrico e instalaciones eléctricas

Equipo eléctrico	Área	Área	Área	Fecha de revisión	Fecha de	Responsable (Nombre y firma)	Observación

Registro de Mantenimiento del equipo eléctrico e instalaciones eléctricas

Equipo eléctrico	Habitación										Fecha de reparación	Observación	
	N° 1	N° 2	N° 3	N° 4	N° 5	N° 6	N° 7	N° 8	N° 9	N° 10			
Aire acondicionado													
- Revisión													
- Limpieza o cambio de filtro													
Abanico													
-Revisión													
-Limpieza													
Refrigeradora													
- Revisión													
- Descongelación y limpieza													
Televisor													
- Revisión													
Termo ducha													
- Revisión													
Tanque de agua caliente													
-Revisión													

Registro limpieza de vidrios e iluminación

Habitaciones	Ventanas, tragaluces y puertas transparentes	Fecha de limpieza	Bombillas y lámparas	Fecha de limpieza	Cortinas y persianas	Fecha de limpieza	Responsable (Nombre y firma)	Observaciones
Habitación N° 1								
Habitación N° 2								
Habitación N° 3								
Habitación N° 4								
Habitación N° 5								
Habitación N° 6								
Habitación N° 7								
Habitación N° 8								

Registro limpieza de vidrios e iluminación

Área	Ventanas, tragaluces y puertas de vidrio	Fecha de limpieza	Bombillas y lámparas	Fecha de limpieza	Cortinas y persianas	Fecha de limpieza	Observaciones
Restaurante							
Recepción							
Cocina							
Baños públicos							
Lavandería							
Corredores o pasillos							
Áreas comunes (sala de espera, de TV o lectura)							
Otras áreas							

Protección de flora y fauna

¿Cómo puedo diseñar un jardín atractivo para que sea un factor de calidad de mi empresa?

¿Qué hago para que el jardín de mi empresa sea hábitat de animales y plantas silvestres?

¿A qué se refiere este capítulo?

Este capítulo trata sobre las áreas verdes o jardines que rodean el hotel, específicamente sobre el uso y mantenimiento de plantas. Se considera:

- la vida silvestre en el jardín,
- el suelo y el uso de abonos y agroquímicos,
- el manejo de plagas,
- las especies silvestres en cautiverio,
- los animales domésticos,
- las áreas protegidas y los senderos,
- capacitación del personal y comunicación con los(as) clientes.

¿Por qué es tan importante para mi empresa?

Las áreas verdes de un establecimiento turístico sostenible cumplen funciones tales como embellecer el sitio, posibilitar una construcción bioclimática, representar la armoniosa relación con el entorno natural y finalmente, ser un elemento de calidad importante para atraer clientes.

Hoy la corriente que cada vez tiene más éxito consiste en aprovechar la tendencia de la propia naturaleza para lograr que nuestros jardines sean un espacio en el que puedan convivir las especies en perfecta armonía. Todo ello sin recurrir a elementos químicos que afectan el suelo, la biodiversidad y la salud humana, de esta manera el cliente puede disfrutar de las bellezas naturales de la zona sin alejarse del hotel.

La basura de jardín puede ser utilizada para preparar compostaje y así tener un abono natural u orgánico de reducido costo, pero de gran valor ambiental. Además, se pueden controlar algunas plagas mediante insecticidas naturales o de control biológico.

¿Por qué es tan importante para el desarrollo sostenible?

En los jardines convencionales lo más habitual es la preponderancia de una o pocas especies. Al reducir la biodiversidad a esos extremos se desestabiliza el ecosistema y resulta más fácil que insectos que estaban en equilibrio con sus enemigos naturales se transformen en plagas. A falta de mecanismos naturales de control recurrimos a pesticidas, contaminando y dañando todavía más el suelo, el agua, los atractivos turísticos, la salud y el fundamento de la existencia de nosotros y de futuras generaciones.

Aunque parezca complicado, es posible convertir un jardín convencional en un jardín ecológico. Para ello, debemos reciclar los elementos naturales y hacer uso de los productos biológicos que nos permitan destruir los organismos nocivos, sin recurrir a pesticidas o elementos químicos¹.

La protección y preservación de las áreas naturales y su entorno es una responsabilidad social de los empresarios. ¡Nuestro negocio depende de estos recursos!



¹ consumer.es 2003 (en línea)

Consejos para la práctica

Fomentar la vida silvestre en el jardín

¿Qué piensa usted, qué sentirá el potencial cliente cuando lea en el panfleto de promoción de su hotel?:

“Lo invitamos a disfrutar de nuestro jardín encantado. Escuche el canto de los pájaros, observe iguanas, ardillas y, con suerte, monos que se alimentan de flores y semillas de los árboles, mientras usted está tomando un batido de frutas hecho de nuestros propios mangos y papayas que crecen en el jardín”.

Las áreas verdes que brindan hábitat a la vida silvestre, sin duda, son un factor de venta muy importante para cualquier empresario turístico del mundo. Los turistas quieren “vivir” la naturaleza tropical desde el primer minuto de su llegada.

Con algunas medidas para crear un jardín ecológico usted no solo contribuye a la protección de flora y fauna, sino también aumenta significativamente la calidad y la competitividad de su empresa.

Medidas sin ningún costo

- Trate de tener mucho cuidado con la iluminación nocturna de las áreas verdes. Diversos estudios científicos han puesto de manifiesto los efectos perniciosos sobre la fauna y flora nocturnas de una iluminación mal diseñada. Estos efectos conciernen a aves, mamíferos voladores y, sobre todo, insectos nocturnos. De su existencia dependen muchas especies de plantas con flores que se abren de noche, así como multitud de depredadores. Al perturbar la vida de los insectos nocturnos se está desequilibrando la base de la cadena trófica².
- Evite la colocación de comederos artificiales. Por ejemplo, es común que se instalen bebederos con agua y azúcar para colibríes; esto altera su metabolismo³.
- Si utiliza plantas ornamentales, ajenas a la zona, cuide que no se extiendan a otros sitios.

Medidas de bajo costo

- Identifique las principales especies de flora propias de la zona. Para ello puede consultar con pobladores de la zona o con un profesional (biólogo, ingeniero forestal, funcionario del Ministerio de Ambiente)
- Utilice las especies **nativas** para la decoración de sus áreas verdes⁴.
- Para atraer aves u otros animales, identifique las especies presentes en la zona y las plantas que les proveen alimentos.

Medidas de costo moderado

- Plantar una gran variedad de especies que den flores atraen muchos insectos beneficiosos.

² consumer.es 2003 (en línea)

³ PROARCA 2003

Comprender el suelo: nos toca trabajar

Un suelo sano produce plantas sanas, resistentes y productivas. La comunidad de organismos que viven en él (bacterias, hongos, algas, lombrices, etc.) cumple una importante labor en su buen estado. De esta forma, cuidándolos a ellos, nuestro suelo disfrutará de la salud necesaria.

Medidas de bajo costo

- Remueva la tierra, pero no más de 20 centímetros de profundidad. De esta manera se logra una textura esponjosa y aireada. Además las plantas necesitan tierra bien suelta para desarrollar en buena forma sus raíces.
- Una buena ayuda son las lombrices, que ventilan, drenan el suelo y elaboran, grandes cantidades de humus.
- Aplicar pequeñas conchas al volteo: son fuente de minerales, absorben la humedad y almacenan sustancias nutritivas⁶.
- Para generar un crecimiento vigoroso de nuestras plantas necesitan nutrientes adecuados, microorganismos útiles del suelo y una estructura del terreno que les permita conservar la humedad y una buena cantidad de aire. Para ello recubramos el suelo con hojas secas o astillas para mejorar su fertilidad, conservando su textura y humedad⁷.

Abonos naturales: olvidarnos de los productos químicos

No solo los pesticidas e insecticidas químicos son sustancias dañinas para el ambiente y nuestra salud. También la aplicación de fertilizantes artificiales trae efectos negativos como el abonado excesivo que contamina las aguas subterráneas, los ríos y los mares.

Medidas de bajo costo

- Compre o elabore abonos naturales. Los restos eliminados por las plantas junto con todos los residuos vegetales de cocina y jardín se pueden utilizar para producir "composta", éste constituye el mejor alimento para el suelo.
- Si desea hacer su propio abono puede construir una compostera. Es una armazón sencilla de madera con ventilación que puede estar directamente sobre el suelo⁸. Es una buena manera de tratar de forma adecuado el desecho orgánico.
- En los jardines y huertas orgánicas, la paja y los restos de vegetales se pueden emplear para hacer el mulching, un colchón que cubre los terrenos recién cultivados y que sirve para evitar la erosión y proteger el terreno del sol, la lluvia, el frío y el viento⁹.

⁴ PROARCA, 2003

^{5,6 y 7} este y los dos puntos anteriores: Consumer (en línea)

^{8 y 9} PROARCA, 2005

Manejo integrado de las plagas: insectos que también ayudan

Por miedo a que destruyan nuestras plantas, tratamos de eliminar cualquier insecto que vemos en el jardín. Sin embargo, muchos de ellos son útiles porque se alimentan de otros más pequeños que sí pueden resultar perjudiciales. Esas son, precisamente, las especies que hay que preservar. Los ciempiés, por ejemplo, se alimentan de varios tipos de plagas que viven en el suelo.

Los pesticidas controlan las plagas, pero también a sus enemigos naturales, con lo que se destruye el equilibrio natural. Como la plaga nunca es eliminada en su totalidad, se provocan fuertes rebrotes dada la escasez de enemigos naturales, obligándonos a una continua dependencia de elementos de control artificiales¹⁰.

Medidas sin ningún costo

- Mantenga el jardín libre de elementos que atraigan a las plagas. Arranque las malezas antes de que se reproduzcan. Recoja las frutas u hortalizas que estén en el suelo o muy maduras. Poda las partes enfermas de las plantas.

Medidas de bajo costo

- Hay algunos aliados que nos pueden ayudar mucho. La combinación de algunos cultivos evita la aparición de plagas y enfermedades. Por eso se recomienda emplear hierbas aromáticas como lavanda, romero, salvia, ruda, menta, albahaca, estragón y tomillo para rodear el perímetro donde se encuentran las plantas o para intercalar con las hortalizas¹¹.
- Si necesita aplicar repelentes o insecticidas trate de usar productos biológicos.

Especies en cautiverio

El comercio de animales y plantas protegidos es el tercer negocio ilegal más rentable en el mundo, después del narcotráfico y la venta de armas. Cada año pueden comprarse y venderse ilegalmente en todo el mundo, 5 millones de aves vivas, 10 millones de unidades de piel de reptil, 15 millones de pieles de mamíferos, 9 millones de orquídeas y 350 millones de peces tropicales.

Todos estos seres vivos son apartados de sus hábitat naturales para terminar cautivos de un medio que les resulta hostil. Cerca de 700 especies se encuentran en peligro de extinción como consecuencia directa de su captura y posterior comercialización ilegal. Además, unas 2.300 especies animales y 24.000 plantas están amenazadas por esta razón¹².

Medidas sin ningún costo

- *Lo adecuado es no tenerlos*, a menos que sea por rehabilitación, reproducción o reintroducción. Busque los permisos correspondientes en el Ministerio de Recursos Naturales o Ambiente¹³.

^{10 y 11} consumer.es 2003 (en línea)

¹² PROARCA, 2005

¹³ CITES (en línea), consumer.es 2003 (en línea)

- Si ya tiene alguna especie silvestre en cautiverio (con alas cortadas, en jaula, en casa) y no puede o no quiere liberar el animal, procure que los espacios donde habita sean del tamaño y las condiciones adecuadas para esta especie. Siempre tenga el asesoramiento de un veterinario. La alimentación debe ser lo más parecida a la obtenida en ambientes naturales.
- *¡No comercialice ni contribuya a la comercialización de especies amenazadas de fauna y flora silvestre!*
- Entre 1975 y 1987 todos los países centroamericanos firmaron la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre (CITES). Es uno de los acuerdos ambientales mundiales más importantes y se basa en la cooperación internacional con el fin de proteger ciertas especies de la explotación excesiva fue firmado por 160 países. Los estados que se han adherido a la Convención CITES respetan un marco de legislación y lo ratifican en su territorio. Varios países del mundo suponen penas de cárcel de hasta 6 años para los traficantes¹⁴.
- Exprese activamente que está en contra de la explotación de la fauna y flora silvestre; por ejemplo por medio de los posters que edita el Ministerio del Ambiente o alguna otra entidad "no a los ladrones de nidos".
- Si tiene animales silvestres en cautiverio explique a sus clientes por qué los tiene y cómo los cuida. Ante la crítica de muchos turistas extranjeros, la imagen de una empresa que pretende ser sostenible pierde credibilidad si se presentan animales enjaulados o lastimados.
- En el caso de tener serpentarios, ranarios u otros, tienen que gestionar una autorización de la entidad reguladora (Ministerios del Ambiente u otro).

Animales domésticos

La credibilidad y la buena imagen de una empresa sostenible o "ecoturística" no solo se pierde por el triste espectáculo de los tucanes, lapas o monos enjaulados. Un factor importante también es el manejo cuidadoso de los animales domésticos. El turista que reacciona sensiblemente ante asuntos ecológicos y sociales, criticará muy fuerte cualquier maltrato y crueldad con nuestros perros, gatos, caballos, etc.

Medidas de bajo costo

- Considere que vacunar y desparasitar a los animales solo es una pequeña parte del cuidado apropiado, también necesitan su hábitat, la alimentación y un trato social adecuado.
- Evite tener los perros amarrados o encarcelados. Ellos necesitan su espacio para correr y el contacto social con sus dueños para estar contentos. Por un lado, presentan un aspecto muy triste y en muchos casos se ponen muy molestos agresivos cuando están amarrados. No corra el riesgo de perder turistas que se sienten perturbados por el ruido y la pena de sus perros.

¹⁴ PROARCA, 2003

Medidas de costo moderado

- Si usted ofrece cabalgatas (con caballos propios o rentados) cerciorese que los animales estén en buenas condiciones físicas, bien alimentados y cuidados (sin heridas).
- Si los clientes no tienen mucha experiencia en cabalgar, procure que siempre vayan con un guía que sepa manejar bien al grupo de turistas y los caballos.

Áreas protegidas

Las áreas protegidas cumplen numerosas funciones para la protección y conservación, de la flora y fauna de nuestros países. La oferta del hotel se fortalece al tener atractivos naturales cercanos y manejados en forma adecuada. Por ello, debe tomar medidas para asegurar la protección de especies de plantas y animales y promover las visitas de sus huéspedes a las áreas protegidas¹⁶.

Medidas de bajo costo

- Incentive a sus clientes a visitar las áreas protegidas cercanas mediante folletos, mapas, fotos y recomendaciones personales.
- Visite usted el área protegida. Si conoce la belleza natural, las caminatas, los atractivos y los guiados, es más fácil dar información y transmitir lo extraordinario del lugar.
- Consulte a funcionarios(as) de las áreas protegidas cercanas sobre información relacionada con ubicación, principales atractivos, servicios disponibles (senderos, interpretación, alimentación, información), horarios de visitas, formas de transporte públicos y privados, rutas de acceso, actividades que se pueden realizar y códigos de comportamiento.
- Además solicite folletos, mapas y otra información que haya publicado el área protegida.
- Identifique un área protegida (pública o privada) con la que pueda establecer relaciones de cooperación y defina en forma conjunta cómo, cuándo y con qué puede ayudar.

Medidas de costo más alto

- Si tiene un área protegida privada, contrate un equipo de profesionales para que elaboren un plan de manejo o consulte literatura para este propósito.

Senderos

Si su terreno es grande y permite hacer paseos, podría diseñar una pequeña red de senderos para aumentar el atractivo de su establecimiento.

Medidas de costo moderado

- Procure una señalización de los senderos que puede ser sencilla pero informativa. Trate de brindar información ecológica del lugar y algunas recomendaciones de comportamiento adecuado en esta área natural.
- Preferiblemente deben utilizarse materiales de desecho para la construcción de superficies de rodamiento o senderos (desechos de llantas, escalones o tablillas fabricadas con plásticos reciclados, etc.).
- La construcción de superficies deberá utilizar materiales con colores y texturas similares a las del entorno.
- Lo ideal es no tener luces externas que puedan influir en los hábitats. Si no puede evitarlo, entonces instálelas a menos de 50 cm. del suelo y coloque cercas vivas entre las luces y los hábitats naturales para evitar que sean directas. Utilice luces de baja intensidad¹⁵.

Comunicación y capacitación

La base para un buen desempeño empresarial es la capacitación del personal y la buena comunicación entre el personal y los clientes. Cuando defina directrices y planes para medidas de sostenibilidad, involucre a su personal para que se apropien de los conceptos y los transmitan con propiedad.

Siempre consulte con el personal operativo responsable del área para asegurar la ejecución de las medidas y así la credibilidad de su desempeño ante de los clientes.

Medidas sin ningún costo

- Desarrolle junto con el personal a cargo de las áreas verdes un pequeño plan de manejo de "su jardín ecológico".
- Capacite al personal del hotel sobre cómo brindar a los clientes la información sobre áreas protegidas y la naturaleza del entorno.
- Explique a su personal la problemática de las especies silvestres en cautiverio para que puedan compartir sus conocimientos con otros.
- Explique a su personal que no puede aceptar el maltrato de animales en su empresa y que estos casos afectan la imagen de todos.
- Establezca un horario para la corta del césped. Defina junto con su jardinero, las horas en las que puede trabajar sin molestar mucho a los clientes. Por ejemplo, no empezar antes de las 8 a.m. con máquinas motorizadas, respetar horas de siesta, respetar días de mayor ocupación, etc.).

¹⁵ este y los dos puntos anteriores: véase PROARCA, 2005

Medidas de bajo costo

- Si no tiene animales silvestres en cautiverio, informe a su cliente. Por ejemplo, use las aves artificiales hechas de llantas de desecho como maceta de plantas en combinación con un rótulo que mencione “en nuestro hotel no tenemos especies silvestres en cautiverio”.
- Para sus huéspedes resulta interesante conocer los nombres y características de la vegetación de su jardín. Ponga rótulos en los árboles más importantes con su nombre científico y común (no clavarlos directamente en el árbol)¹⁶.
- Facilite al cliente la observación de la flora y fauna de las áreas verdes de su hotel. Ponga sillas o hamacas en puntos “estratégicos” de donde se puedan ver los pájaros u otros animales.
- Explique al cliente cuándo, dónde y cómo puede observar mejor los animales.
- Ofrezca al cliente interesado la posibilidad de acompañar al jardinero en su labor cotidiana, con la posibilidad de sembrar una pequeña planta o conocer más detalles sobre la flora del lugar.
- Destine un espacio verde donde puedan jugar los niños y niñas alejados de los vehículos u otras actividades operativas del hotel.

¹⁶ véase este y el punto anterior: PROARCA, 2005

Seguridad

¿Qué medidas de seguridad debo tomar en mi empresa?

¿A que se refiere este capítulo?

Este capítulo le permitirá conocer los elementos fundamentales sobre la prevención de riesgos laborales en su empresa, acciones que todo el personal sin excepción debe llevar a cabo.

Le suministramos y ponemos a su disposición una herramienta que le permitirá identificar los factores de riesgo de accidentes y enfermedades laborales. Una vez que usted adquiera este conocimiento, podrá tomar las medidas preventivas para evitar los riesgos de accidentes de sus empleados y clientes, así como las enfermedades laborales.

¿Por qué es importante para mi empresa?

La prevención en la seguridad y en las condiciones de trabajo del personal y de los clientes es muy importante para la empresa; al prevenir cualquier tipo de riesgo o accidente se evita enfrentar situaciones molestas y hasta lamentables que pueden repercutir en la salud humana o en la infraestructura e imagen empresarial.

La prevención es importante y necesaria, más aún en empresas lejos de centros urbanos.

Para ello es necesario que la empresa realice las siguientes acciones:

- Identificar, evaluar y controlar los riesgos existentes que puedan ocasionar una lesión tanto, a los trabajadores como a los clientes.
- Diagnosticar las condiciones de riesgo actuales de la empresa desde la perspectiva de evacuaciones, incendios y primeros auxilios.
- Efectuar recomendaciones que permitan una mejor respuesta en caso de emergencias y la prevención de las diversas situaciones de este tipo.
- Formular procedimientos de seguridad para el personal de la empresa ante posibles situaciones de emergencia. Participar con personal en sesiones de trabajo y simulacros donde se analicen los riesgos y la forma de evitarlos.

¿Por qué es tan importante para el desarrollo sostenible?

La prevención en aspectos de seguridad le trae beneficios al empresario en la reducción de costos, aumento en la productividad y en el mejoramiento de la calidad del servicio que presta.

Las medidas de seguridad que toma la empresa les brinda más confianza a los turistas de utilizar el servicio, pues es un elemento importante para captar más clientes. Contribuye a la protección y preservación de su inversión o patrimonio generándole beneficio económico.



Consejos para la práctica

¿Qué es la prevención de accidentes y enfermedades laborales?

Es el conjunto de actividades o medidas adoptadas en todas las fases del proceso de trabajo, con el fin de evitar o disminuir los riesgos, entendiendo éstos como la posibilidad de sufrir un determinado daño corporal o material.

Difícilmente pueden llevarse a cabo tareas de prevención si no existe una estrecha comunicación interna y coordinación entre las acciones del propietario y las de sus trabajadores.

El propietario de la empresa debe dar las oportunas instrucciones y servicios a sus trabajadores y éstos cooperar; es un trabajo en equipo por el bien común, recordemos que en las manos del personal están las acciones operativas.

Principios elementales en la prevención de riesgos:

- Combatir los riesgos en su origen
- Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual
- Usar adecuadamente las máquinas, aparatos, herramientas y equipos en general
- Utilizar de forma correcta los dispositivos de seguridad y cualesquiera otros medios con los que se desarrolle la actividad laboral

Las empresas turísticas deben tomar en cuenta la seguridad, no solo para las personas que laboran en ella, sino también para las personas que las visitan como los turistas nacionales o extranjeros¹.

Ejemplos y tipos de accidentes que se pueden presentar en un hotel

- Caídas y resbalones
- Levantamiento de objetos pesados (peso, frecuencia, distancia, medios)
- Contacto con químicos (detergentes y desinfectantes)
- Estrés
- Incendios (por mal contacto eléctrico, fumado, desorden, etc.)
- Quemaduras por planchado de ropa
- Quemaduras en la cocina
- Quemaduras por exposición al sol
- Incumplimiento de disposiciones para utilizar la piscina
- Cortadas con los utensilios de cocina
- Postura de trabajo: sobreesfuerzo, posiciones incómodas

¹ ACEPESA. Manual de Seguridad para Empresas Turísticas.

¿Cuáles son los principios de la prevención de riesgos laborales?

- Evitar los riesgos, es decir mejorar las condiciones de la planta física. Por ejemplo, evitar pisos resbalosos, colocar pasamanos en las escaleras, tener cables eléctricos protegidos o entubados, mantener las boquillas del cilindro de gas en buenas condiciones, entre otras.
- Combatir los riesgos en su origen, evaluando los riesgos y tomando medidas inmediatas para corregirlos. Por ejemplo, herramientas o equipo de trabajo en mal estado, alto nivel de ruido, uso de sustancias peligrosas.
- Adaptar el trabajo a la persona, es importante que las personas que laboran en la empresa se sientan cómodas en su lugar de trabajo, esto significa que el propietario debe analizar las habilidades, destrezas, condición física y aspectos de personalidad de sus trabajadores. Por ejemplo, si un empleado es muy tímido, no debe estar de cara al cliente, o bien si es una persona de baja estatura, no ubicarla en un puesto de trabajo en donde su estatura sea necesaria para brindar un servicio, por ejemplo en el servicio de alimentos y bebidas generalmente los utensilios de cocina, copas y botellas se ubican en estantes altos.
- Tratar hasta donde sea posible de minimizar el peligro. Por ejemplo, utilizar productos de limpieza menos tóxicos.
- Dar las debidas instrucciones al personal, este aspecto es muy importante porque de ello depende el funcionamiento del sistema de prevención que adopte la empresa². Por ejemplo, no dar bromas pesadas que pueden provocar un riesgo, comprometerse al uso de implementos de seguridad, delimitar el acceso a ciertas áreas o equipos; es decir, que su acceso o uso sea restringido sólo a personal autorizado.
- Los productos tóxicos o inflamables deben estar ubicados en un lugar seguro, nunca deben estar cerca de la cocina o lugares muy transitados.
- En áreas comunes se deben colocar rotulaciones sobre cómo comportarse en caso de temblor o incendio.

¿Qué es un plan de emergencia?

Es una acción preventiva en caso de emergencias, tiene relación con la preparación ante un evento adverso. Por tanto, es necesario que la empresa cuente con un Plan de Emergencias cuyas acciones permitan salvaguardar la vida del personal y visitantes, así como minimizar pérdidas materiales.

El plan de emergencia debe contemplar:

- Inventario de recursos y peligros existentes en la empresa
- Plan de evacuación
- Acondicionamiento de la planta física
- Señalamiento o rotulación
- Desarrollo de actividades de información y capacitación
- Realización de simulacros o prácticas de seguridad.

El contenido del plan de emergencia se debe evaluar de forma periódica (una o dos veces al año).

¿En caso de un temblor qué acciones se deben hacer?

Durante el movimiento sísmico haga lo siguiente:

- Mantenga la calma
- No utilice el teléfono para llamadas personales
- Suspenda las actividades que está realizando
- Busque un lugar seguro:
 - Si está en un lugar bajo techo, ubíquese cerca de columnas, bajo los marcos de puertas o escritorios, muebles o mesas resistentes. **Recuerde** que usted puede estar más seguro dentro de la empresa que fuera de ella.
 - Si se encuentra en corredores o pasillos, arrodílese junto a una pared, lejos de ventanas; cubra su cabeza con los brazos.
 - En áreas descubiertas, aléjese de objetos que pueden caer, como postes, árboles o cables eléctricos.
- Si se encuentra en un lugar donde puedan caerle objetos pesados, abandone ese sitio de inmediato
- Procure no gritar ni correr durante el sismo
- No intente llevarse objetos o pertenencias personales
- Espere que pase el evento
- No utilice escaleras mientras sucede el temblor
- No utilice elevadores de carga

Una vez finalizado el temblor:

- Manténgase alerta, ya que por lo general hay réplicas
- Mantenga la calma
- Apague su máquina o equipo y desconéctelo
- Espere la alarma o señal para iniciar la evacuación
- Evacué su área de trabajo en forma tranquila y ordenada, pero rápido (no hay que correr)
- Camine hacia la salida y acate las instrucciones de la persona a cargo de la evacuación
- Diríjase hacia la zona de seguridad y permanezca allí hasta recibir nuevas instrucciones^{3 4}.

¿En caso de un incendio qué acciones hay que tomar?

- Si usted ha detectado un conato de incendio y sabe cómo usar un extintor, trate de apagar el fuego. Procure antes de apagar el fuego que otras personas se enteren de la situación.
- Si usted no sabe cómo usar un extintor busque a una persona que sepa hacerlo.
- Dé la señal de alerta.
- Comuníquese con el cuerpo de socorro y reporte la situación.
- Mientras se logra controlar el conato de incendio, el personal debe evacuar el área de la empresa donde está la emergencia.
- No intente regresar por sus objetos personales.
- Deberá evacuar las instalaciones caminando, en fila india y gateando (en el caso de que exista humo).
- Evacué su área de trabajo en forma tranquila y ordenada, pero rápido (no hay que correr).
- Acate las instrucciones de la persona que está dirigiendo la situación.
- Diríjase hacia la zona de seguridad y permanezca allí hasta recibir nuevas instrucciones.
- No difunda rumores o temores.
- Una vez controlada la emergencia se procederá a reanudar el trabajo. Si el daño es importante o las condiciones son inseguras, se deben suspender las tareas⁵.

Medidas que se deben tomar

Primeros Auxilios

- Botiquín de primeros auxilios, los medicamentos deben ser sustituidos cada vez que se agoten o su fecha de vencimiento haya llegado.
- Los materiales y locales de primeros auxilios deberán estar claramente señalados.

- Elaborar los procedimientos para responder ante una emergencia para salvaguardar la vida de los turistas y empleados.
- Mantenga un depósito de agua (galones, botellas, tanques, otros) para enfrentar cualquier emergencia.

Señalización

- Señalizar las salidas de emergencias.
- Las vías y salidas de evacuación no deben obstruirse y deben estar señalizadas.

Incendios

- Deberán adoptarse medidas para la protección contra incendios, como por ejemplo colocando detectores de humo en lugares peligrosos.
- La instalación eléctrica no deberá entrañar riesgos de incendio o explosión.
- El personal debe protegerse adecuadamente contra los riesgos de accidente causados por contactos directos o indirectos (electricidad).
- Mantener en un lugar visible los extintores apropiados, es preferible colocarlos en los pasillos y darles mantenimiento periódico. La cantidad de extintores depende de la capacidad del hotel (1 extintor por 23m²).

Medidas para la protección del personal

- No sobrecargar los estantes, mesas, etc., para evitar el riesgo de caída.
- Proveer al personal de equipo de protección donde exista riesgo de caída de objetos y contacto o exposición con elementos peligrosos.
- Protección mediante barandas de las aberturas o desniveles que supongan un riesgo de caída.
- Las ventanas deben limpiarse sin riesgo para los trabajadores que realicen esta tarea o para los que visitan la empresa.
- Las puertas de emergencia deberán abrirse hacia el exterior y no estar cerradas con llave. No deben ser corredizas ni giratorias.
- Los lugares de trabajo se mantendrán con el debido orden en la disposición de los objetos, que permita la circulación y su uso con seguridad, se limpiarán periódicamente y se eliminarán con rapidez los desperdicios. Sobre todo en el área de cocina del hotel.
- En los locales de trabajo cerrados se mantendrá una temperatura para realizar de forma adecuada las tareas, el personal no estará expuesto a corrientes de aire con ventilación excesiva.

Comunicación y Capacitación

Para empezar la parte práctica del Plan de Emergencia, es necesario informar a todo el personal sobre la importancia del Plan. Además, se debe tener un amplio conocimiento sobre **qué hacer** y **cómo actuar**, según lo establecido.

Por otra parte, deben recibir capacitación no solo sobre aspectos contenidos en el Plan, sino también sobre la prevención, combate de incendios y trabajo en equipo.

Un plan de prevención y control de incendios en una empresa no es confiable si no va acompañado de una comprensión y familiarización de los procedimientos y acciones.

Se debe mantener constante entrenamiento y refrescamiento de conocimientos sobre el tema; se recomienda realizar prácticas de extinción de fuegos con extintores y con otros dispositivos, como las mangueras, así como simulacros involucrando parcial o totalmente al personal de la empresa.

Es necesario que todas las personas tengan conocimientos de los principios, normas y técnicas de primeros auxilios ya que hay situaciones que obligan a las personas una actuación rápida y oportuna para salvar una vida.

El personal del hotel debe tener asignadas funciones específicas en caso de una emergencia.

GUÍA DE INSPECCIÓN – IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
Empresa/Depto: _____		Fecha: _____	
Última inspección: _____		Evaluador: _____	
Sistemas eléctricos	Sí	No	na
◆ Las líneas conductoras de electricidad están protegidas por tubería y cubiertas por material aislante.			
◆ Las instalaciones eléctricas cuentan con dispositivos de conexión a tierra (líneas y tomas).			
◆ Los tomas, paneles eléctricos y cajas de <i>breker</i> se encuentran rotuladas y en buenas condiciones.			
◆ Se evita utilizar instalaciones provisionales, con empalmes y sin cinta aislante.			
◆ El sistema eléctrico es revisado periódicamente por personal calificado.			
Trabajos en caliente	Sí	No	na
◆ El piso está limpio y libre de partículas de electrodos, aceite, grasa u otro material combustible.			
Almacenamiento – Orden y limpieza	Sí	No	na
◆ Se almacenan suministros en lugares adecuados (buena ventilación, iluminación, poca humedad, etc.).			
◆ Los recipientes que contienen los productos de limpieza están debidamente identificados.			
◆ Los desechos sólidos son desechados o almacenados en lugares con buena ventilación.			
Fumado	Sí	No	na
◆ Se prohíbe el fumado dentro del local de trabajo.			
◆ Se cuenta con avisos o rótulos que indiquen la prohibición de fumar.			
◆ Existen zonas específicas para fumar en los recesos.			
◆ Estas zonas poseen recipientes o ceniceros especiales para recolectar colillas.			

Fuente: ACEPESA, Manual de Evacuaciones.

GUÍA DE INSPECCIÓN DE LOS EXTINTORES

Empresa: _____ Fecha: _____

Evaluador: _____

Código Extintor: _____ Fecha de la última inspección: _____

Observaciones	Sí	No
1. Extintor de fácil acceso		
2. Distancia mínima del extintor a objetos es de 50 cm		
3. Extintor con su respectiva rotulación de seguridad		
4. Pitón libre de obstrucciones		
5. Pasador y sello de seguridad en buen estado		
6. Extintor cargado		
7. Extintor con la fecha de recarga al día		
8. Acoples en buen estado y libre de impurezas		
9. Corneta en buen estado, libre de basura y grasa		

Fuente: ACEPESA, Manual de Incendios.

Botiquín Adecuado de Primeros Auxilios

- Tintura de yodo para desinfectar
- Cobija para mantener caliente al paciente
- Jabón corriente y antiséptico para lavar heridas o manos del rescatador
- Vendas anchas y gruesas para cubrir heridas o detener hemorragias
- Suero para lavar heridas o tomar en caso de deshidratación
- Algodón
- Esparadrapo para sostener vendajes
- Polvo de sulfamidas (sulfacol) para heridas superficiales
- Gasillas para sostener vendajes
- Termómetro para tomar temperatura
- Pastillas para dolor (acetaminofén, aspirina, motrín, etc.)
- Tijeras y pinzas para cortar venjsaes, ropa, curar heridas, sacar espinas u objetos pequeños.
- Pastillas para mareo y vómito
- Guantes de goma para no contaminarse las manos en caso de heridas sangrantes
- Antiácidos para gastritis o úlceras
- Sulfadiacina de plata para quemadas
- Zepol para picaduras
- Calamina para alergias pequeñas
- Gotas para el dolor de oídos y ojos
- Aplicadores para limpiar heridas pequeñas
- Donatal para dolor o calambres en el estómago
- Alcohol para desinfectar instrumentos

Fuente: ACEPESA, Modulo de Primeros Auxilios.

Desechos Sólidos

¿Cómo puede mi empresa colaborar con el ambiente?

¿Qué desechos sólidos se pueden aprovechar?

¿A qué se refiere este capítulo?

Evalúa el manejo eficiente de los desechos sólidos que hace la empresa. Valora los procesos de recolección y disposición final, tanto de desechos orgánicos como inorgánicos.

¿Por qué es tan importante para mi empresa?

El principio básico para todo programa de manejo de desechos sólidos y para cualquier compromiso serio con el ambiente, consiste en reducir el consumo excesivo de productos, sobre todo de aquellos que generan desechos difíciles de reciclar como los empaques de polietileno (conocido como *stirofom* o esterofón).

Porcentajes importantes

- Un **80%** de los desechos sólidos bien manejados se pueden utilizar en reciclaje o reutilizarlos.
- En un recipiente para basura de un hotel tradicional se puede encontrar:
 - 10% de vidrio
 - 8% de metal (aluminio)
 - 7% de plástico
 - 4% de textiles
 - 33% de papel y cartón
 - 20% de desperdicios de alimentos
 - 8% desechos varios
 - 19% polvo y cenizas
- Una adecuada disposición de los desechos puede reducir su volumen hasta en un **40% o 60%**¹. El vertido de desechos sólidos en el botadero municipal o privado o en el relleno sanitario es menor, y la vida del sitio de disposición final se puede prolongar un poco.

Lo importante en el manejo adecuado de los desechos sólidos, es actuar de manera independiente sin esperar que el sistema de manejo municipal o privado se transforme o tecnifique. Nuestra contribución, por pequeña que sea, va a repercutir positivamente en el ambiente y en la sostenibilidad de mi empresa.

El adecuado manejo de desechos sólidos, es un cambio de actitud... de hábitos; tenemos que aprender que no todo lo que botamos es basura.

¿Por qué es tan importante para el desarrollo sostenible?

Es necesario ser concientes sobre la necesidad de cuidar nuestro ambiente y de los perjuicios que origina la excesiva producción de residuos. Por esto, es oportuno adoptar acciones tendientes a minimizar los residuos.

El objetivo de un adecuado manejo de los desechos sólidos en un hotel es eliminar y reducir la generación y las modalidades de consumo, fomentar la separación de los materiales reciclables comercializables y reusar algunos de los desechos, al mismo tiempo se contribuye en proteger al ambiente y satisfacer las necesidades de la población.

Implementando buenas prácticas se podrían alcanzar los siguientes puntos:

- Evitan diversas clases de contaminación del aire, agua, suelo, la amenaza para la flora y fauna, la presencia de malos olores, de vectores (insectos y roedores), enfermedades, deterioro del paisaje, y por supuesto una mala imagen del negocio o la comunidad.
- Previene las prácticas inadecuadas de manejo de desechos sólidos tales como la quema, el entierro, el vertido en ríos, en terrenos baldíos, y la presencia de basureros clandestinos, etc.
- Reduce la cantidad de desechos sólidos transportados y depositados en sitios de disposición final municipal o privados.
- Eventualmente genera empleo local: recuperadores y centros de acopio.
- Elabora abono orgánico que puede ser utilizado en las áreas verdes del hotel.
- Experimenta satisfacción del aporte para proteger el ambiente y la salud humana.
- Cumple y trasmite los principios básicos de convivir amigablemente con el ambiente.

Es necesario que cada empresario(a) revise su “cultura de consumo” con el propósito de buscar soluciones a bajo costo y amigables con el ambiente.



Consejos para la práctica

¿Qué son los desechos sólidos?

La basura y los desechos sólidos son aquellos materiales que quedan de la actividad cotidiana.

Existe una diferencia entre el término basura y desechos sólidos. La basura es aquel material que no tiene ningún reuso; desechos sólidos, son aquellos materiales que podemos reciclar o reusar, pero para ello, debemos SEPARARLOS ADECUADAMENTE. Por lo general, apartamos algunos tipos de papel y cartón de metales, plásticos, vidrios y materia orgánica.

Existen diferentes tipos de desechos: sólidos, líquidos, gaseosos.

El origen de los desechos lo determina el tipo de actividad económica, por eso el tipo que se genera en nuestro hotel es diferente al de la casa, fábrica, oficina, etc.

¿De qué están compuestos los desechos?

Los desechos sólidos se componen de materia biodegradable y no biodegradable.

Desechos biodegradables: son de origen vegetal, como cáscaras, semillas y otros componentes de las plantas; y de origen animal, como huesos, partes de animales, etc. Estos componentes son biodegradables, esto quiere decir que la acción de ciertos organismos (hongos y bacterias) junto con el oxígeno, la luz solar y la humedad los descomponen en sustancias sencillas e inofensivas para el ambiente. Este proceso dura unas cuantas semanas, o a lo sumo pocos meses.

Desechos no biodegradables: están compuestos por material inerte como minerales (piedras y metales), derivados del petróleo y mezclas químicas producidas por el ser humano.

Los desechos inorgánicos sufren otro proceso, ya que los microorganismos no pueden actuar sobre ellos porque no son biodegradables así que su descomposición es, en la mayoría de los casos, extremadamente lenta². Ejemplo, láminas de zinc, bolsas plásticas, latas de aluminio, hojalata, vidrio, entre otros, su proceso de descomposición puede durar 100 años o más y existen desechos inorgánicos no se les ha podido determinar su período de descomposición.

² ACEPESA. Módulo de Capacitación No. 1 "Lo que todos producimos y ni se aprovecha"

¿Qué es el tratamiento de desechos sólidos reciclables?

Un programa de manejo adecuado de los desechos sólidos empieza con la separación desde la fuente de origen, en este caso SU EMPRESA.

La responsabilidad ciudadana, en el manejo de los desechos sólidos, no se limita a pagar la tasa municipal por el servicio de recolección, transporte y disposición final, ni al almacenaje temporal (depositar la “basura” en bolsas o recipientes), va más allá por ley a la Municipalidad le corresponde dar el servicio de aseo público, pero todos generamos desechos sólidos y **somos parte del problema... somos parte de la solución.**

Por lo general, los gobiernos locales enfrentan serias limitaciones y financieras, de recurso humano calificado, técnicas, de equipo y material para dar un servicio de aseo público adecuado que no amenace el ambiente ni la salud humana.

Por eso, los esfuerzos que se llevan a cabo independientemente por reciclar o reusar, por parte de las empresas y de cada persona, contribuyen a atenuar el complejo e interdisciplinario sistema de manejo de los desechos sólidos.

El tratamiento es un proceso mediante el cual se manipulan, clasifican, neutralizan o desintoxican los materiales reciclables, según sea su composición química y física. Los desechos ordinarios como el papel, cartón, aluminio, vidrio o plástico se clasifican y se limpian de materiales contaminantes antes de ser enviados a las plantas de reciclaje (en algunos casos hay empresas u organizaciones que se encargan de esta limpieza); el resto de los desechos sólidos ordinarios y biodegradables pueden ser recolectados por aparte, ya sea para desecharlos adecuadamente o, en el mejor de los casos, para ser tratados para la producción de abonos orgánicos o incluso de energía eléctrica³.

³ PML. Ruta del Maíz. Aspectos Prácticos para aplicar en las Empresas.

Tipos de materiales que se pueden y no se pueden reciclar

Tipo de Material	¿Se puede reciclar?
SI	NO
Papel	
Blanco, color, mezclado, periódico revistas, cuadernos, guías telefónicas, sobres sin ventanillas, papel de fax.	Carbón, celofán, higiénico, servilletas, toallas sanitarias, taponés sanitarios, pañales, papel aluminio o emplastificado.
Cartón	
Amarrado en pacas, poca humedad, seco en pacas	Cartón con grasa o sucio, con cinta adhesiva, <i>tetra brik</i> y <i>tetra pak</i> .
Vidrio	
Tipo A (Separado por color y limpio) Tipo B (Separado por color y medio sucio) Tipo C (Quebrado mixto y de colores)	Espejos, cristalería en plomo, bombillos, porcelana, refractario (<i>pirex</i>), vidrio contaminado con parafina y estereofón o revestimientos metálicos.
Plásticos	
Desechables y retornables (PET) Galones blancos Botellas de shampoo, desinfectantes, bolsas (HDPE). Bolsas (LDPE) Tapas de refresco (PP) Platos, vasos y cucharas, etc. (PS)	Por ahora algunos tipos de plásticos no se reciclan en el país o en la Región. Tuberías eléctricas, envases (PVC)
Metales	
Aluminio, latas de cerveza y refrescos, sobrantes de cable eléctrico, baterías de automóvil, bronce, marcos de puertas y ventanas.	Hojalata: latas de atún y sardina, aleación de aluminio y hierro.

Fuente: Propia elaborada con base en CPL, Producción más Limpia en Instalaciones Turísticas. Desechos Sólidos.

Nota: Esta lista puede variar según las posibilidades del reciclaje de cada país.

Medidas que se deben tomar

Reducción desechos sólidos

- Considere comprar insumos en empaques de cantidades grandes, en vez de pequeños. Preferiblemente que sean reutilizables.
- Evite productos que lleven demasiado envoltorio y solicite a los vendedores que no pongan empaque excesivo.
- Lleve bolsas reutilizables (tela) cuando sale de compras.
- El papel se puede reutilizar en el dorso para notas y deberes del hotel.
- No utilice ni permita la venta de productos en envases desechables, procure que éstos sean de vidrio o retornables o al menos que sean de plástico reciclable y reutilizable.
- No utilice platos ni vasos desechables (plástico o de esterofón) en el servicio de alimentación del hotel. Ahora puede adquirir vasos y platos de cartón duros e impermeables y siguen siendo productos biodegradables.
- Compre lo necesario, evitando que los alimentos se malogren por vencimiento.
- Organice y planifique las compras y el consumo, de esta manera no desperdicia.
- No compre en latas. No son una buena alternativa ecológica. Para la fabricación de latas se necesita mucha energía. Si las latas no se disponen adecuadamente y llegan al mar, ellas o sus empaques (anillos de plástico) causan heridas o la muerte de las especies y aves marinas. Muchos productos vienen en presentaciones de envases de vidrio o plástico reciclable.
- Defina en su política que se tratará de evitar el plástico no reciclable. Adquiera huevos en bandeja de cartón que en plástico, evite comprar las carnes, verduras y otros productos en bandejas blancas de esterofón envueltas con plástico. Las bandejas son fabricadas con poliestireno un material muy contaminante para la salud humana. Los sobrantes de pinturas y barnices, se pueden donar a las escuelas o instituciones, o bien a artesanos locales que puedan aprovechar incluso pequeñas cantidades.
- Los electrodomésticos, computadoras, impresoras, entre otras y muebles se pueden donar a instituciones o a algún otro centro que los requiera y les puedan dar buen uso. Algunos colegios técnicos reciben los aparatos electrodomésticos para la enseñanza-aprendizaje; los muebles se pueden restaurar y reutilizar.
- Es necesario que los medicamentos se revisen periódicamente y consumirlos o donarlos antes de la fecha de vencimiento a dispensarios médicos.

Este tipo de medidas son importantes que se reflejen en la política de sostenibilidad de la empresa.

Separación, reciclaje y disposición final

Diseñe un plan de manejo de desechos. Establezca controles, registros y responsables.

Evite prácticas inadecuadas de manejo de desechos (quemar, enterrar, depositar en un terreno baldío, en ríos, etc).

Procure clasificar y separar los desechos desde la fuente de generación, por ejemplo, desde las habitaciones y en el área de cocina.

Investigue sobre el tipo y cantidad de desechos que genera su empresa según áreas de operación. Lleve registros.

Establezca y ponga en práctica un programa de reutilización y reciclaje. Por ejemplo:

- aproveche los desechos orgánicos para la producción de abono orgánico,
- imprima papel por los dos lados,
- reutilice el papel ya impreso para tomar recados u otros usos menores y
- utilice solo envases retornables.

Disponga recipientes rotulados, con tapa y señalizados para separar y depositar los desechos (metales, plásticos, vidrio, papel y orgánicos). Asegúrese de que estén en buen estado; por ejemplo, que no sirvan para acumular agua estancada que podría servir de criadero para los mosquitos del dengue.

Asegúrese de que los sitios donde se encuentran los recipientes puedan ser fácilmente ubicados por los(as) visitantes y el personal de la empresa.

Disponga de un lugar adecuado para almacenar los desechos antes de su disposición final (debe tener buena ventilación, poca humedad y estar limpio).

Verifique con los recolectores de basura que dispongan los desechos adecuadamente una vez que usted se los entrega. En caso de que esto no suceda, conviértase en un promotor activo del establecimiento de una planta de tratamiento (acopio) o de un relleno sanitario. Converse con sus colegas, políticos y encargados del manejo de los desechos en su región.

Contacte con un centro de acopio o con alguna persona o empresa que se dedique a recolectar y dar tratamiento a los desechos separados.

Coloque en el área de oficina en la recepción una caja rotulada para depositar el papel que se puede reutilizar, o bien para reciclar. Capacite a su personal para que dispongan bien el papel (las hojas de reuso deben colarse con la cara limpia en una misma dirección; el papel de reciclaje no debe tener grapas, ni estar mojado).

Comunicación y capacitación

Motive a los(as) clientes para no utilizar ni dejar plásticos en áreas protegidas, áreas públicas, etc.

Trate de aumentar la conciencia de su personal y clientela sobre el manejo adecuado de los desechos, mediante la capacitación, uso de afiches y otros.

Motive a su personal a buscar formas creativas para reducir la cantidad de desechos sólidos y otros que se generan en la empresa.

Es vital propiciar en la comunidad actividades conjuntas en beneficio de los vecinos y el ambiente.

Reconsidere y modifique los patrones de consumo, los cuales están estimulados por la propaganda en los medios de comunicación. A la hora de elegir los productos valore que no afecten el ambiente.

Registro de cantidad y tipo de desecho sólido, según área de la empresa

Área de la empresa	Fecha	Cantidad (unidades o kg)					Responsable
		Orgánico	Plástico	Vidrio	Aluminio	Papel/ cartón	

Plan de Manejo de Desechos Sólidos

Actividad	Fecha de implementación	Responsable	Observaciones
Comprar basureros para la separación de los desechos orgánicos e inorgánicos.			
Hacer la rotulación para los botes de desechos orgánicos e inorgánicos.			
Clasificar los desechos sólidos desde la fuente de generación.			
Definir el lugar donde se van a colocar los botes de desechos sólidos separados.			
Definir un lugar donde se almacenen los desechos sólidos antes de su recolección y transporte.			
Capacitar al personal sobre la separación de los desechos sólidos			
Rotular e indicar a los turistas donde tienen que depositar los desechos sólidos.			
Contactar con un centro de acopio para garantizar la disposición final.			
Elaborar abono con los desechos orgánicos.			
Comprar productos en envases de mayor tamaño.			
Comprar productos biodegradables.			

Diseño & Construcción

¿Cómo aprovechar los factores naturales en la construcción/remodelación de mi empresa?
¿Cómo crear un ambiente agradable donde mis clientes se sientan confortables?

¿A qué se refiere este capítulo?

Este capítulo se refiere a todos aquellos factores que deben ser tomados en cuenta desde la misma concepción del establecimiento hasta su construcción:

- Concepto de un nuevo edificio
- Erosión y el suelo
- Ventilación natural
- Protección solar y de la vegetación

¿Por qué es tan importante para mi empresa?

Una empresa de hospedaje refleja su sostenibilidad en el mismo diseño del establecimiento, cuando las instalaciones tienen una estructura arquitectónica que ha tomado en cuenta asuntos ambientales (luz natural, ventilación, sombra, entre otros) y sociales (arquitectura autóctona) le resulta más fácil adoptar medidas para ahorro de energía, agua o protección de flora y fauna, etc.

Por ejemplo, en general el diseño de hoteles en Centroamérica muestra poco uso de la ventilación natural. La utilización de un diseño bioclimático y la protección solar del hotel pueden aumentar la comodidad y la calidad del hotel, así como reducir o eliminar el uso del aire acondicionado, el cual es un factor de costos altos en la balance energético de cualquier hotel¹.

¿Por qué es tan importante para el desarrollo sostenible?

El diseño, construcción y mantenimiento de edificios suele causar un gran impacto en el ambiente y en los recursos naturales. Se caracteriza por el gran movimiento de suelo, erosión de tierra, tala de árboles y vegetación, destrucción o daño de hábitats de flora y fauna, efectos hídricos negativos, impactos visuales etc., lo que contraviene el producto turístico que se ofrece.

Considérese que la actividad turística es una economía basada en el producto de paisajes bonitos, naturaleza intacta, pueblos pintorescos, playas vírgenes, ambientes tradicionales y culturas autóctonas. Si se destruye este producto se pone en riesgo la existencia de su propio negocio.

Por eso, hay que tener presente que los diseños y construcciones de alojamientos turísticos se adapten al paisaje y al ambiente para que se minimicen los efectos negativos. Mediante materiales de construcción naturales, tradicionales y un diseño adecuado se puede contribuir a la revalorización del patrimonio cultural y natural del área y la región, logrando así un desarrollo turístico de alta y constante calidad.



Consejos para la práctica

Nueva construcción y anexos

Antes de firmar contratos de construcción o remodelación y movilice el primer trozo de tierra para la edificación de su establecimiento, considere de manera ecológica y social los siguientes lineamientos:

- Cerciórese de que los diseñadores partan del reconocimiento y análisis del contexto dentro del cual se enmarca el sitio.
- Procure que los ambientes y edificaciones históricas o de interés cultural sean identificados, preservados, protegidos, restaurados o reutilizados.
- Asegurese que el diseño arquitectónico y de conjunto considere las variaciones estacionales (lluvias, ángulo solar, etc.) y la existencia o eventualidad de riesgos naturales (derrumbes, plantas o animales peligrosos, inundaciones, etc.)².
- Trate de mantener los árboles grandes y toda la vegetación posible en el terreno cuando planifica la construcción de un nuevo edificio.
- Cumpla con la legislación ambiental de su país y las restricciones de áreas protegidas en cuanto al lugar y tamaño de construcción.
- Si es un terreno ecológicamente sensible, contrate un equipo de especialistas para hacer un estudio de impacto ambiental y sobre la capacidad de carga. Valore los resultados y recomendaciones en su concepto y los planes de construcción.

Erosión y suelo

Las fuerzas naturales como el viento y la lluvia suelen causar la erosión del suelo que puede traer consecuencias en forma de inundaciones o derrumbes de tierra. Con el fin de procurar que no se refuercen estos efectos naturales por la construcción de casas, hoteles, entre otros, se deben tomar en cuenta los siguientes consejos:

- Evite deforestar o eliminar la cobertura vegetal para prevenir la erosión del suelo.
- Canalice las aguas respetando la topografía del sitio.
- Evite canales rectos y con pendientes pronunciadas o caídas fuertes que aumentan la velocidad del agua y provocan erosión.
- No utilice aguas canalizadas (techos, canoas, caños, etc.) ya que caen directamente y con fuerza en superficies erosionables.
- Trate de no sellar todo el terreno con asfalto para que se permita la infiltración dispersa del agua de lluvia al suelo.

Aspectos culturales

Los valores de una cultura se reflejan también en el estilo de su arquitectura y los materiales de construcción que se han usado tradicionalmente. Conservar y reanimar la arquitectura autóctona de un país, región, ciudad o pueblo, no solo vale la pena por sí mismo, también es un factor de calidad turística.

Para muchos turistas, viajar significa escaparse del entorno cotidiano, de la "arquitectura sin alma" de las grandes ciudades, del paisaje, casas y costumbres bien conocidas de su propio país o región. Si viajamos, lo hacemos para ver otras culturas, el propio estilo arquitectónico del destino, los distintos gestos y costumbres de la gente, para explorar nuevas experiencias en un entorno autóctono del país adonde nos desplazamos.

- Procure usar materiales y diseños naturales o típicos de la arquitectura autóctona de la región (por ejemplo techos de palmeras, ladrillos, tejas, madera, etc.) siempre y cuando éstos no pongan en riesgo recursos frágiles como la sobreexplotación de especies.
- Trate de utilizar y revalorizar prácticas tradicionales, técnicas y costumbres autóctonas de la región³.
- En el caso de que se encuentre un edificio viejo, ya existente en el terreno donde quiere construir, intente mantener la estructura y el concepto de la edificación antigua (colores, patios, jardines, altura, etc.) y el aspecto visual que tenía.
- Recuerde que es un factor de competitividad de alta importancia, si tiene la posibilidad de ofrecer al turista que se pueda alojar en un edificio histórico (monasterio, castillo, finca, casa antigua, etc.) o en una parte histórica de la casa. Destaque este hecho en todo su material promocional.

Estética visual

- En la medida de lo posible, trate de que las edificaciones pequeñas se "mezclen" con el paisaje.
- Lo ideal es que la edificación no solo se incorpore de manera armónica al paisaje, sino también a la estructura del pueblo, urbanización o paisaje natural. Una construcción sostenible, a primera vista, no se reconoce como un enorme complejo turístico, sino por, ser una parte integral del paisaje o urbanización ya existente.
- La construcción de edificios altos para alojamiento debe evitarse (máximo dos niveles) y buscar siempre un diseño de conjunto que tenga formas orgánicas (en armonía con el medio ambiente), y que se ajusten a la topografía del terreno.
- La construcción de superficies deberá utilizar materiales con colores y texturas similares a las del entorno⁴.

³y⁴ este y el punto anterior: PROARCA, 2003

Contaminación acústica

La contaminación acústica de nuestro entorno se convierte cada día más en un problema de estrés y salud para seres humanos y animales. Las fuentes generadoras de ruido son muy diversas, desde las obras de construcción, los aviones y el tráfico, pasando por locales musicales, televisores y personas.

Para disminuir los impactos acústicos se pueden tomar medidas en la construcción (usando materiales de aislamiento) o medidas activas en el comportamiento adecuado del personal y de los huéspedes.

- Aísle el ruido mediante el uso de materiales de construcción, el uso de cercas vivas también es un aislador de los ruidos que se producen fuera de las instalaciones (tránsito, personas, calle, música) y provocan alteraciones al ambiente, lo que puede molestar al cliente.
- Establezca horarios para el uso de equipos de sonido y televisores en las áreas públicas y disco o bar del hotel.
- Comunique a sus huéspedes el comportamiento deseado mediante una efectiva rotulación.

Ventilación natural

Con una buena ventilación natural, sobre todo en las habitaciones, usted puede aumentar la calidad de su empresa y disminuir el consumo de energía eléctrica. Así, mejora la calidad del ambiente interior y mejora la sensación térmica.

En la gran mayoría de los casos, la ventilación puede reducir o eliminar el uso del aire acondicionado, sin pérdida de satisfacción (depende del lugar y otras variables). Si considera los siguientes factores en la construcción de un edificio, puede conseguir la renovación del aire interior eliminando el aire viciado y reduciendo el nivel de humedad:

- Ventilación cruzada
- Ventilación por debajo de la edificación
- Succión (efecto chimenea)
- Aberturas en paredes, techos u otros lugares para promover la ventilación
- Persianas de madera (u otro material) inclinadas⁵.

Protección solar y la importancia de la vegetación

El objetivo de la protección solar es evitar la radiación solar directa en las paredes, techos y en las ventanas del hotel. De esta manera se minimiza el aumento de calor en la habitación y se beneficia la comodidad de los huéspedes.

La vegetación es una estrategia de bajo costo que brinda protección solar aumentando la belleza escénica del paisaje y el entorno del hotel. Las plantas y jardines evaporan el agua al absorber la radiación solar, con esto eliminan el

⁵ todos los puntos PRODUS (sf), Climatización Pasiva

calor latente del aire alrededor. Según investigaciones científicas un jardín de diseño apropiado puede reducir la temperatura de un microclima hasta en 5.6 °C. Además la vegetación permite controlar el polvo y evita el reflejo de las superficies duras de la construcción⁶.

Medidas de bajo costo

- Plante árboles y arbustos que brindan sombra para que ventanas y cerramientos (paredes y techos) estén protegidos de la luz solar⁷.
- Trate de sellar la menor superficie posible con asfalto o cemento.
- Si tiene muros y paredes alrededor del hotel, siembre plantas trepadoras y enredaderas para minimizar el aumento de calor, controlar el polvo y embellecer el paisaje.

Medidas de costo moderado

- Use elementos de sombra como parasoles y toldos o cree espacios frescos como ranchos de techo palma, arcadas con enredaderas, etc.
- Pinte las paredes y el techo con colores que no sean tan claros para que no se formen hongos o moho y tampoco tan oscuros para que no absorban toda la radiación solar.
- Utilice cortinas, en lo posible una capa de material aislante para la protección solar de las ventanas.
- Si tiene ventanas muy expuestas al calor excesivo puede usar una película que filtra y polariza la luz⁸.
- Si tiene agua natural (pozo, riachuelo, poza de agua) en el recinto del hotel, trate de integrarlo al área pública del hotel (por ejemplo como fuente) para refrescar el ambiente.

Medidas de costo más alto

- Coloque adoquines con césped en vez de sellar las superficies (por ejemplo parqueo, pasillos) con asfalto. Eso minimiza la absorción de calor y la radiación. Además evita problemas de polvo y es un bonito acabado estético.
- Utilice persianas de madera para la protección solar de las ventanas.

Comunicación y capacitación

Medidas sin ningún costo

- Establezca una hora para apagar toda fuente de ruido: plantas eléctricas, motores, equipos de sonido, etc.
- Incluya en su código de ética regulaciones sobre las actividades que generan ruido: habitaciones, áreas de recreación y sociales.

Los aspectos sugeridos en este módulo son para tomar en cuenta en futuras construcciones o remodelaciones.

^{6,7 y 8} PRODUS (SF)

Bibliografía

- ACEPESA; FUNDESA. 2000. Ruta de las Culturas de Maíz. Proyecto Producción más Limpia, Turismo, Calidad y Sostenibilidad. Módulo No. 2 Editorial Serviprensa C.A. 15 p.
- Aguilar, L; Rosales, E. (eds). 1998. Técnicas para el Control de la Calidad del Agua. Módulo 7, Publicado por Fundación del Instituto Tecnológico de Costa Rica (FUNDATEC). 63 p.
- _____. 1997. Protección Sanitaria para Pozos con Ferrocemento. Módulo 2. Publicado por Fundación del Instituto Tecnológico de Costa Rica – FUNDATEC. 29 p.
- Angelfire.lycos (en línea). Disponible en <http://www.angelfire.lycos.com>
- Asociación Centroamericana para la Economía la Salud y el Ambiente (ACEPESA). 1996. ¿Qué son los desechos sólidos? Módulo 1. Impresión de módulos Ministerio de Salud. 17 p.
- _____. 2002. Manual de Prevención y Control de Incendios. Impresión de manual ACEPESA. 10 p.
- _____. 2003. Manual de Evacuaciones. Impresión de manual ACEPESA. 10 p.
- _____. 1996. ¿Cómo aprovechar los desechos sólidos? Módulo 3. Impresión de módulos Ministerio de Salud. 21p.
- _____. 2002. Manual Ambiental para las Empresas Turísticas. Impresión de manual ACEPESA. 6 p.
- _____. 2003. Manual de Seguridad para Empresas Turísticas. Impresión de manual ACEPESA. 5 p.
- Centro Mesoamericano de Estudios sobre Tecnología Apropriada (CEMAT). 2003. Letrina Abonera. 60 p.
- Concejo de Salud Ocupacional – Ministerio de Educación. 1993. Antología de Salud Ocupacional. Pinto, A (ed). 89 p.
- _____. 1990. Manual para la Seguridad en el Trabajo. Pinto, A (ed). 14 p.
- Consumer.es (en línea). España. Disponible en <http://www.consumer.es>
- Der umweltbewusste Hotel- und Gaststaettenbetrieb, Ein Leitfaden fuer das Gastgewerbe. 1997. Bayerisches Staatsministerium fuer Landesentwicklung und Umweltfragen, Muenchen, Alemania.
- Ever Green. 2004. Manual de Ventas: Productos Ever Green. Imprenta empresa Ever Green. 24 p.
- Federación Española de Asociaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (FE-ACCU). 2003. 100 Consejos para ser una perfecta ama de casa ecológica. Madrid, España. 12 p.

Instituto Costarricense de Electricidad (ICE). Página principal (en línea). Costa Rica. Disponible en <http://www-ice.go.cr>

Informe de Proyecto Producción más Limpia. 2001. Ruta de las Culturas de Maíz: aspectos prácticos para aplicar en las empresas. Impresión del informe ACEPESA. 10 p.

Instituto Nacional de Seguros – Dirección de Seguros Solidarios, Manual de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (sf). 79 p.

Manso, P. 2001. Articular el Bosque e Hidroelectricidad para un desarrollo sostenible, Ambien Tico 92.

Obando, V. 2003. Biodiversidad en Costa Rica, Estado del conocimiento y gestión. 50 p.

Programa Ambiental Regional para Centroamérica PROARCA – USAID. 2003. Mejores Prácticas para Turismo Sostenible. PROARCA/USAID. 64 p.

Programa de Investigación en Desarrollo Urbano Sostenible (PRODUS). (sf). Manejo de Aguas Servidas. Universidad de Costa Rica. Proyecto Producción más Limpia en Instalaciones Turísticas. 8 p.

_____. (sf) b. Agua Potable. Universidad de Costa Rica. Proyecto Producción más Limpia en Instalaciones Turísticas. 8 p.

_____. (sf) c. Desechos Sólidos. Universidad de Costa Rica. Proyecto Producción más Limpia en Instalaciones Turísticas. 12 p.

_____. (sf) d. Ahorro Energético. Universidad de Costa Rica. Proyecto Producción más Limpia en Instalaciones Turísticas. 12 p.

_____. (sf) e. Climatización Pasiva. Universidad de Costa Rica. Proyecto Producción más Limpia en Instalaciones Turísticas. 12 p.

Rosales, E. 2003. Tanques Sépticos, Conceptos Teóricos base y Aplicaciones. Publicación del Instituto Tecnológico de Costa Rica, Escuela de Ingeniería en Construcción, Centro de Investigaciones en Vivienda y Construcción. 58 p.

So fuehren Sie einen umweltfreundlichen Betrieb, Tipps fuer das Gastgewerbe, die sich rechnen. (sf). DEHOGA, Deutscher Hotel- und Gaststaettenverband e.V, Stuttgart.

