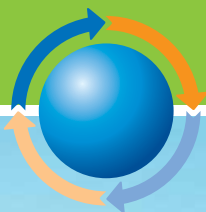


# GUÍA DE RECOMENDACIONES AMBIENTALES

2



Para el desarrollo sustentable en turismo



**SECRETARIO DE TURISMO DE LA NACION**  
*SR. CARLOS ENRIQUE MEYER*

**SUBSECRETARIO DE TURISMO DE LA NACION**  
*SR. DANIEL AGUILERA*

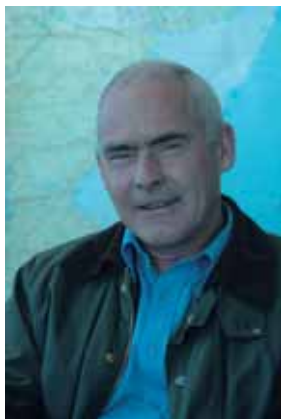
**DIRECTOR NACIONAL DE GESTION DE LA CALIDAD**  
*SR. LEONARDO BOTO ALVAREZ*

Guía de recomendaciones ambientales - 1a ed. -  
Buenos Aires : Secretaría de  
Turismo de La Nación, 2007.  
64 p. ; 28x22 cm.

ISBN 978-987-97277-6-8

1. Educación Ambiental. I.  
CDD 304.2

## PRESENTACIÓN



En los últimos años, el turismo ha incrementado significativamente su importancia, no solo en lo que respecta a su impacto en la economía, sino por el hecho de ser una herramienta indiscutible para cuidar y respetar la cultura, el medio ambiente, y mejorar la calidad de vida de la comunidad donde se desarrolla la actividad turística.

Es innegable la relación e interdependencia que el turismo tiene con el ambiente, espacio en el que la actividad turística se circunscribe. Por ello, debemos tener muy en cuenta el entorno ambiental a fin de preservarlo y evitar su contaminación o deterioro.

Creemos que es importante promover y potenciar modelos sostenibles de producción y consumo que permitan desarrollar economías sustentables, mantener y mejorar la calidad ambiental, cultural y física de los destinos, a la vez que se satisfacen las necesidades, deseos y exigencias de los turistas.

La Calidad y la Sustentabilidad son dos de los principios rectores de la Ley Nacional de Turismo, y como tal, es nuestra obligación y responsabilidad estimular a todos los actores del sector para que adopten hábitos, conductas y comportamientos enfocados en preservar el ambiente y orientar sus actividades hacia la cultura de la calidad, la mejora continua, y la excelencia.

En este marco, me es muy grato presentarles esta Guía de Recomendaciones Ambientales como herramienta orientada a alcanzar nuestro objetivo de desarrollar la actividad turística nacional bajo un modelo sustentable y respetuoso por el medio ambiente.

Esta Guía les facilitará el empleo de medidas sencillas, de fácil aplicación a un bajo costo, para lograr importantes resultados en el uso racional de los recursos en las empresas y servicios de un destino turístico, adaptándolas a sus necesidades efectivas.

En consecuencia, la aplicación de esta Guía de Recomendaciones Ambientales, promoverá la innovación en los métodos de gestión con el fin de elevar la calidad de vida de la comunidad receptora, satisfacer las nuevas exigencias de la demanda, y mejorar la calidad ambiental y la eficiencia e imagen de la empresa turística.

Los invito a describir este sendero que trae aparejado el desarrollo exitoso de nuestra actividad.

Carlos Enrique Meyer  
Secretario de Turismo de la Nación

# *Guía de Recomendaciones Ambientales*



Son conocidos por todos los que participamos activamente en la actividad turística, los beneficios que trae aparejado su desarrollo para las comunidades donde la actividad se asienta. Entre ellos, crecimiento del empleo sin necesidad de migrar de los lugares de origen, fomento al desarrollo económico y social de las comunidades locales, fortalecimiento de las redes sociales dentro de la comunidad, intercambio activo entre lo público y lo privado,

por mencionar algunos. También sabemos que como toda actividad económica, el turismo tiene un impacto en el ambiente.

Desde la Secretaría de Turismo de la Nación, venimos trabajando en pos del desarrollo de una actividad turística sustentable y respetuosa por el ambiente. Esto significa que además de promover el desarrollo de inversiones que fomenten el crecimiento del sector, también debemos trabajar en la concientización y en la sensibilización de los empresarios y las comunidades en pos de una actividad responsable para con su entorno.

Esta Guía de Recomendaciones Ambientales viene a cubrir ese objetivo: facilitar estrategias, acciones y soluciones prácticas y efectivas que permitan desarrollar con éxito y eficiencia las actividades de cada una de las empresas, sin perder de vista la importancia de preservar el medio ambiente, en tanto recurso madre de esta actividad.

Lo que aquí proponemos, no son programas de alto costo ni que requieren un avanzado grado de desarrollo tecnológico. Simplemente, sugerencias para ser aplicadas en la rutina diaria, fomentando el intercambio y la comunicación entre propietarios y turistas a fin de prestar servicios con alto grado de calidad y con un factor diferencial: el cuidado y la preservación en el uso de los mismos recursos que se prestan en forma tradicional.

Esta Guía de Recomendaciones Ambientales es una excelente herramienta que permitirá, tanto a los propietarios de emprendimientos turísticos como a sus empleados, identificarse con una metodología de trabajo innovadora y responsable por la preservación del medio ambiente.

Lic. Leonardo Boto Alvarez  
Director Nacional de Gestión de Calidad Turística  
Secretaría de Turismo de la Nación

# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b>	9
<b>LINEAMIENTOS PARA LA UTILIZACIÓN DE ESTA GUÍA</b>	10
<b>I. ALGUNAS RAZONES PARA INICIAR ACCIONES AMBIENTALES EN EMPRESAS TURÍSTICAS</b>	11
<b>II. LAS RECOMENDACIONES AMBIENTALES</b>	13
<b>EL AGUA</b> <i>Recomendaciones Ambientales en acción.</i>	17
<b>LA ENERGÍA</b> <i>Recomendaciones Ambientales en acción.</i>	23
<b>LOS RESIDUOS</b> <i>Recomendaciones Ambientales en acción.</i>	29
<b>EL RUIDO</b> <i>Recomendaciones Ambientales en acción.</i>	37
<b>EL AIRE</b> <i>Recomendaciones Ambientales en acción.</i>	41
<b>EL PATRIMONIO NATURAL E HISTÓRICO CULTURAL, Y BIODIVERSIDAD</b> <i>Recomendaciones Ambientales en acción.</i>	45



49

**III. PROGRAMA DE RECOMENDACIONES AMBIENTALES EN ACCIÓN: COMO ORGANIZARLAS Y APLICARLAS**

Fase 1: Conocimiento de la situación de base.

Fase 2: Elección y organización.

Fase 3: Motivación, formación e implementación.

Fase 4: Evaluación de los resultados.

Fase 5: Difusión de los resultados.

54

**IV. OTROS INSTRUMENTOS VOLUNTARIOS PARA MEJORAR LA CALIDAD AMBIENTAL**

Sistemas de Gestión Ambiental.  
Certificación de la Calidad Ambiental.

Directrices para la Gestión de la Calidad y la Gestión Ambiental en Playas.

57

**V. GLOSARIO**

59

**VI. BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA Y WEBS DE INTERÉS**

60

**VII. CONTACTOS ÚTILES**



Gentileza: Hotel Intercontinental



Gentileza: Broccolino Restaurante



Gentileza: Mii Outdoor

# PRESENTACIÓN

La presente Guía de Recomendaciones Ambientales para el desarrollo Sustentable en Turismo se ha elaborado para las diferentes organizaciones del sector turístico con la intención de ayudar al personal a iniciar el camino para introducir la gestión ambiental en las actividades que desarrollan.

Se formulan Recomendaciones Ambientales (RA) para proporcionar igual o mejor servicio con menos recursos. Para la aplicación de este instrumento de gestión ambiental no se requieren cambios técnicos, sino cambios de actitudes en el desempeño de las personas y en la organización de las operaciones.

Dada la relevancia para el sector turístico de las cuestiones abordadas (consumos de agua, energía, generación de residuos, calidad del aire, patrimonio, etc.) y en función del tratamiento del contenido de este documento, se ha considerado pertinente exponer algunos conocimientos básicos sobre los temas en sí, y luego algunas de las formas de solución a través de la aplicación de Recomendaciones Ambientales (RA) o de Buenas Tecnologías Disponibles (BTD). Las acciones y ejemplos que se otorgan son muy sencillos, varios fueron extraídos de estudios de casos.

Asimismo, la introducción a los temas sirve para que el empresario y el personal cuenten con argumentos, a la hora de comunicar las Recomendaciones Ambientales a clientes, proveedores y otros interesados.

Algunos prestadores conocerán muchas de las recomendaciones y habrán aplicado ya un gran número de ellas en sus actividades cotidianas. Otros, encontrarán nueva información o sugerencias que podrán poner en práctica de acuerdo con sus circunstancias.

Esta Guía está estructurada en siete partes, redactadas e ilustradas de tal modo que permiten a las personas interesadas una fácil comprensión de las ideas básicas sobre cada uno de los temas que se abordan. Además de las RA y las BTD, en diferentes secciones se incluyen herramientas para efectuar la comunicación de las medidas y una metodología posible para aplicarlas.

El documento finaliza con una sección de bibliografía recomendada, webs de interés y contactos útiles para investigar más profundamente estos temas.

# LINEAMIENTOS PARA LA UTILIZACIÓN DE ESTA GUÍA

## ¿Significado de pictogramas?

En la guía aparece un conjunto de pictogramas que pretende resaltar algunos aspectos y facilitar el manejo de otros. Su significado es el siguiente:

RA?

Ejemplos variados de Recomendaciones Ambientales.

BTD

Ejemplos de Buenas Tecnologías Disponibles.



Llamada de atención que pretende destacar algún detalle significativo que pueda pasar desapercibido.



Indica conexión con otros capítulos o temas.



Empresas que nos cuentan sus experiencias.



Anuncia un consejo útil para la aplicación de una BPA.



Ejemplos concretos de Buenas Prácticas Ambientales que ayudan a reducir costos.



Información puntual, definiciones, contactos útiles, o sobre recursos o fuentes de información para profundizar en el tema.



Herramientas que pueden ayudar a realizar las acciones propuestas.



BPA en las que interviene directamente el cliente.

## ¿Para qué sirve esta guía?

Este documento es una guía de gestión para la aplicación de Recomendaciones Ambientales (RA). Ha sido elaborada con el propósito de presentar un método a seguir que facilite la implementación de las RA en pequeñas y medianas organizaciones turísticas tales como: restaurantes, hoteles, alojamientos, agencias de viajes y turismo, camping, entre otras.

Asimismo, tiene el objetivo de presentar acciones posibles, consejos y ejemplos concretos para mejorar la calidad ambiental y al mismo tiempo motivar al personal mejorando la satisfacción de los clientes.

## ¿A quién está destinada?

Esta guía está destinada al responsable de la organización turística. No obstante, podrá ser utilizada por todo el personal de la organización; cada uno de ellos podrá encontrar acciones aplicables a su actividad.

## ¿Qué contiene esta guía?

En este documento se encontrarán las respuestas a las cuestiones siguientes:

Parte I.

Algunas razones para iniciar acciones ambientales en organizaciones turísticas.

Parte II.

Las Recomendaciones Ambientales.

Parte III.

Programa de Recomendaciones Ambientales: como organizarlas y aplicarlas.

Parte IV.

Otros instrumentos voluntarios para promover y mejorar la calidad ambiental.

Parte V.

Glosario.

Parte VI.

Bibliografía recomendada y webs de interés.

Parte VII.

Contactos útiles.

*Las acciones están agrupadas por temas, por ejemplo, agua, energía, residuos, etc. Luego de la consulta de los temas, la organización podrá adaptar las Recomendaciones Ambientales y construir un plan de acción ambiental particular, en base al Programa de Recomendaciones Ambientales descrito en la Parte III.*

*Esta guía es un documento con información técnica como de gestión, pero obviamente no se agotan en su totalidad, el conjunto de actuaciones ambientales que pueden realizarse en una organización turística.*

*Las ideas que se aportan pueden completarse con otras derivadas de documentos técnicos que diversas instituciones han ido publicando, con la ayuda de especialistas en turismo y gestión ambiental, y con la propia intuición y conocimiento del personal, elemento éste último que la experiencia demuestra como de gran significación.*

# I. ALGUNAS RAZONES PARA INICIAR ACCIONES AMBIENTALES EN ORGANIZACIONES TURÍSTICAS



*Es conocido en el sector que los operadores turísticos europeos, valoran y promueven la implantación de la gestión ambiental en los establecimientos para el alojamiento de turistas, como un suplemento de valor en la oferta que presentan a sus clientes. Para obtener información adicional sobre el tema: <http://www.toinitiative.org>; <http://www.ihei.org>*

Teniendo en cuenta la mayor sensibilización social en relación a la conservación de los recursos y las numerosas recomendaciones que apuestan a un desarrollo sustentable de la actividad, se podrán identificar una serie de comportamientos futuros que el empresario turístico deberá considerar:

- *Obligaciones, riesgos y responsabilidades que en su conjunto cabe identificar como reto ambiental, que es común en cualquier actividad empresarial pero con rasgos propios en el ámbito del turismo.*
- *Utilización de instrumentos de gestión ambiental por el momento de carácter voluntarios.*
- *Cumplimiento de la normativa vigente que se relaciona con la protección del medio y con la salud y seguridad de los empleados y clientes.*
- *Exigencias por parte de los clientes sobre los siguientes aspectos: iniciativas para la protección del medio e información sobre la calidad ambiental en la organización y en el entorno. Las cuestiones ambientales son en el presente, y serán mucho más en el futuro, un elemento clave para la determinación de la satisfacción del cliente.*



Gentileza: Hotel Intercontinental

Gentileza: Hotel Costa Galana

El ambiente no es una cuestión marginal dentro del negocio turístico, que pueda resolverse a base de buenas palabras, es el escenario en el que se va a desarrollar buena parte de la competitividad futura del sector. Y, este planteamiento es independiente del tamaño de la organización turística.

Como resultado de la introducción de acciones ambientales se conseguirá:

- 1) *Aumentar la calidad de servicio y mejorar la satisfacción del cliente.*
- 2) *Conocer los impactos ambientales que generan las actividades de la organización y poder establecer objetivos y metas.*
- 3) *Prevenir problemas ambientales*
- 4) *(por ej.: limitaciones en el uso de los recursos).*
- 4) *Anticiparse a la aplicación de la normativa ambiental.*
- 5) *Diferenciarse de otras organizaciones.*
- 6) *Mejorar la imagen de la organización.*
- 7) *Ahorro en los costos operativos.*

# *Guía de Recomendaciones Ambientales*

## II. LAS RECOMENDACIONES AMBIENTALES

### *¿Qué son las Recomendaciones Ambientales?*

Las Recomendaciones Ambientales ( RA) son el conjunto de acciones que llevan a reducir las pérdidas de materiales y recursos, y el impacto ambiental negativo, a través de cambios en la actitud de las personas que conforman una organización, para realizar los procesos y las actividades.

*La introducción de las RA en una organización turística pretende:*

- Conseguir un cambio de actitud del personal en todas las áreas de trabajo.
- Conseguir un cambio de actitud en los turistas que visitan un destino turístico o en clientes que utilicen el servicio.

Las ventajas asociadas a la implementación de estas medidas sencillas y fáciles de aplicar, se relacionan con su bajo o nulo costo económico y su flexibilidad. Se pueden adaptar a cada situación en particular, graduándolas según el ritmo de implementación deseado por la organización. Además, generalmente no se necesita una gran experiencia previa, y pueden servir como primer paso para iniciar un proceso hacia el desarrollo de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA).

*Las áreas de acción en las que se enfocan las RA son las siguientes:*

- Ahorro de agua.
- Ahorro de energía.
- Gestión de residuos.
- Gestión de sustancias peligrosas.
- Política de compras.
- Control de la contaminación atmosférica y ruidos.
- Conservación del entorno natural y del patrimonio cultural.
- Sensibilización y comunicación ambiental.

### *¿Qué son las Buenas Tecnologías Disponibles?*

Las Buenas Tecnologías Disponibles (BTD) son las mejores técnicas, dispositivos o métodos de operación actualmente disponibles, incluyendo una producción más limpia, y adecuados a las condiciones sociales, económicas, tecnológicas, institucionales, financieras y ambientales de la parte o de las partes contratantes, que aseguran la prevención, la reducción y el control efectivo de la contaminación.

***Los intérpretes de las Recomendaciones Ambientales: el rol de la dirección, el personal y los proveedores.***

La adopción de las RA es un proceso que se apoya sobre el compromiso y la implicación de los diversos actores involucrados en la organización turística: la dirección, el personal, los clientes y los proveedores. El éxito de estas actuaciones depende de la aceptación y/o participación de todos ellos.

Es dable destacar que resulta de suma importancia el impulso decidido y notorio de la dirección, y la realización de una buena comunicación, para que todos entiendan el compromiso ambiental de la organización, se sientan involucrados y comprendan que su papel es clave para llevar adelante todas las prácticas que se les proponen.

## ***El responsable de la organización y su equipo.***

En función del tamaño de la organización y del número de acciones a iniciar, la responsabilidad sobre el desarrollo, ejecución y empleo de las RA requerirá dentro de lo posible la conformación de un equipo de trabajo, coordinado por un profesional que posea nociones en relación con los aspectos técnicos, ambientales y de gestión.

Este pequeño grupo o comité de trabajo actuará como nexo entre todo el personal y el coordinador. La principal tarea del mismo será propiciar el trabajo en equipo y crear conciencia entre los empleados, mantener la motivación y transmitir las RA, además de recoger las diversas sugerencias para el uso racional de los recursos.

En el grupo deben tener representación todos los niveles de la organización, desde los responsables (dueños, directores y gerentes) hasta los empleados de servicios generales.

### ***Algunos elementos claves para implicar al personal***

- \* Informar al personal sobre el avance en la aplicación de las RA, cualquiera sea su rol en la organización.
- \* Solicitar al personal sugerencias y opiniones.
- \* Escuchar las propuestas del personal y discutir la viabilidad y beneficios de las mismas (por ej.: sugerencias acerca de nuevas RA).
- \* Recompensar por las iniciativas, la participación y las ideas sugeridas.
- \* Formar al personal en relación a la vulnerabilidad del ambiente, la gestión ambiental, la riqueza de los recursos naturales y culturales presentes en la región, etc.
- \* Estar dispuestos a cambiar algo en las actitudes de los responsables y del personal, si se quiere incidir en las actitudes de los clientes.

### ***¿Cómo nombrar al coordinador del grupo o de las RA?***

<sup>1</sup>

El coordinador del equipo de trabajo, el cual actúa como responsable ambiental, es la persona de referencia de la empresa, tiene conocimiento de todos los aspectos ambientales, puede otorgar soluciones y tomar decisiones.

En función del tamaño de la organización el coordinador puede ser: el responsable de la misma, un empleado que dedique tiempo a la gestión ambiental, o bien será necesario contratar a un profesional que no tenga cargas laborales.

Para su nombramiento se deberá tener en cuenta algunas de las siguientes funciones:

- \* Realizar estudios de inversión para la adopción de las RA y preparar informes.
- \* Realizar un seguimiento de los consumos (agua, energía, materiales, etc.) y de la generación de residuos según la clasificación dispuesta.
- \* Evaluar a los proveedores adecuados.

Es necesario que el coordinador conozca bien a todo el personal, los procesos o las actividades que tienen lugar y las distintas fuentes de impacto.

1) Si la empresa es pequeña y cuenta con un número reducido de personal no se formará el equipo de trabajo. Se asignará la responsabilidad a cada empleado para la aplicación de una RA en particular.



## Los clientes

Como se mencionó anteriormente, algunas RA necesitan ser comprendidas por los clientes para que resulten exitosas. Por ello, es esencial que los mensajes que se deseen comunicar cumplan determinadas características. En ocasiones, los clientes son poco receptivos a las lecciones sobre responsabilidad ambiental.

### Algunos elementos claves para implicar a los clientes

- \* Comunicar porqué se espera un cambio de comportamiento en el cliente.
- \* Explicar de un modo simple pero preciso y si es posible técnico, los beneficios para el ambiente del comportamiento esperado. Es decir, por la participación y la adopción de las RA.
- \* Decir claramente que es lo que se espera del cliente.
- \* Privilegiar dentro de lo posible la "aproximación pedagógica".
- \* Consultar e invitar al cliente para que adopte las RA.
- \* Solicitar sugerencias sobre los aspectos ambientales de la organización.
- \* Comunicar el mensaje ambiental desde los primeros contactos hasta finalizar la vinculación con la organización.
- \* Comunicar el mensaje ambiental desde diversas formas (por ej. cartelería, folletería, Internet, ect.)

Si la organización es pequeña y cuenta con un número reducido de personal no se formará el equipo de trabajo. Se asignará la responsabilidad a cada empleado para la aplicación de una RA en particular

## Los proveedores

Los productos y servicios de los proveedores, tienen frecuentemente influencia sobre el desempeño ambiental de la organización turística. A veces, el simple cambio de un producto o la modificación de ciertos hábitos con los proveedores conducen a una mejora de la calidad ambiental en la misma (por ej.: modalidades de envoltorio, formas de provisión y composición química de los productos, etc.).

Así pues, la información sobre las RA que ha decidido implementar la organización puede servir para dos propósitos. En primer lugar, puede ser que los proveedores reflexionen sobre los aspectos ambientales de sus actividades y las acciones que deben conducir para la protección del ambiente, la prevención de daños y la reducción de responsabilidades. Y, permite que ellos puedan observar el valor de las RA y transferirlas a otros ámbitos.

### Algunos elementos claves para implicar a los proveedores

- \* Identificar los impactos sobre el ambiente asociados a sus productos o servicios.
- \* Comunicarles por qué se han trazado prioridades ambientales en la organización.
- \* Comunicarles las RA.
- \* Invitarlos a proponer acciones más respetuosas con el ambiente (justificadas técnicamente) o reflexionar en conjunto sobre las RA que la empresa desea aplicar.
- \* Comunicar claramente que es lo que se espera del proveedor.
- \* Comunicar el mensaje ambiental formalmente (por ej. con el envío de una carta u otra constancia escrita).



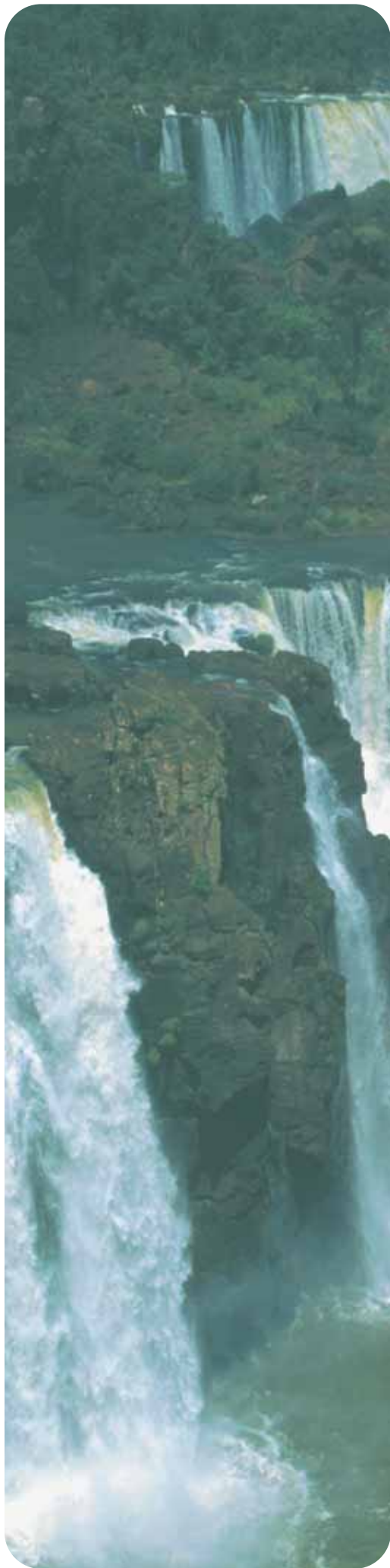
Ver en Parte III: Programa de Recomendaciones Ambientales: como organizarlas y aplicarla



*"Involucrarnos en la adopción de las Buenas Prácticas Ambientales ha significado para nosotros, entre otras cosas, la necesidad de trabajar en equipos, de ser co-operativos, de prestarles atención porque juntos podemos tener más ideas y mejores resultados. Y porque el derecho a la vida implica una responsabilidad. Esa responsabilidad es la respuesta que cada uno encuentra para que siga siendo posible. Creemos que corren tiempos de hacernos compañía, para poder pensar en plural" Sra. Élida Fernández, Apart Hotel Las Bardas, Puerto Madryn.*



*Recuerde...  
Le resultará fácil seleccionar las ideas que se exponen en los apartados siguientes, algunas de las cuales le permitirá mejorar la calidad ambiental en la organización y en su entorno, y de modo inmediato mejorar su imagen. Escoger algunas de ellas, ensayar su puesta en marcha y medir su efecto positivo, puede ser un primer paso para emprender acciones más comprometidas.*



## EL AGUA

El agua es un elemento esencial y un recurso natural clave porque es fundamental para toda forma de vida en la Tierra. En general, se dice que es un recurso multifuncional debido a que los usos del agua incluyen las actividades del hombre en su conjunto; puede ser utilizada para consumo y/o insumo en procesos productivos y no productivos, como generación de energía eléctrica, agricultura y ganadería, extinción de incendios, navegación, turísticos, recreativos, ocio, entre otros usos.

### USOS

El agua dulce es por otra parte, un recurso cuya disponibilidad representa menos de la mitad del 1% de todo el agua del planeta.

El resto es agua de mar, que por contener un elevado porcentaje de sales disueltas no es apropiada para beber ni para ser utilizada con fines agrícolas o industriales; o se encuentra en estado sólido en los casquetes polares. Es decir, una cantidad muy modesta del total del agua dulce es la más accesible.

El agua es un recurso natural renovable, pero finito, en relación a los niveles de consumo de la población. También, en muchas comunidades es un recurso de difícil acceso, cada vez más escaso y de regular calidad. Las causas más notorias son: el crecimiento de la población y la industrialización, la aridez, la desertización y su desperdicio o mal uso.

Además del incremento de la población y en el aumento de consumo por habitante, otro fenómeno no menos preocupante es la contaminación del agua superficial, evidenciada por la alteración perjudicial de la calidad en relación con los usos posteriores.

Cabe señalar que un mayor consumo de agua implica el vertido de un importante volumen de efluentes que deben ser tratados convenientemente.

La potabilización del agua cruda o del agua natural que proviene de fuentes superficiales o de fuentes subterráneas, resulta un proceso largo, costoso y complejo, desde la etapa de captación y tratamiento, hasta el transporte mediante redes, a los diversos lugares de consumo.

Por lo que respecta particularmente al tratamiento, para separar los diversos contaminantes, modificar su composición y adaptarla a un uso en particular, se requiere la utilización de químicos, energía y recursos.

El consumo de agua por parte del turismo es distinto al de otras actividades económicas. Es muy variable en función de los servicios que ofrezca la empresa y tiene un marcado carácter estacional; su uso no es constante, sino que el aumento significativo en el consumo coincide con la mayor afluencia de visitantes, por lo que en un breve tiempo se exige un mayor abastecimiento y depuración, o se produce un colapso que perjudica la prestación del servicio.

Sin agua, el turismo difícilmente puede existir. Preservar y proteger la calidad y disponibilidad de este recurso es fundamental para el mantenimiento y desarrollo del sector. Para ello, es necesario realizar un uso sustentable, introduciendo un cambio en la gestión. Es decir, reducir el consumo pensando en prácticas que estimulen el ahorro, el reciclado, y la eficiencia.

Es posible presuponer entonces, que en destinos donde ya cuentan con niveles muy altos de consumo de agua por visitante, se puede aumentar su disponibilidad haciendo un uso eficiente, que incida en un ahorro y de este modo, generar beneficios ambientales, económicos y sociales.

## Las Recomendaciones Ambientales en Acción

RA?

- Medir y seguir la evolución del consumo de agua en la organización utilizando indicadores de referencia.
- Sectorizar el control del consumo de agua, si la organización cuenta con un número importante de puntos de consumo.
- Evitar el vertido de los aceites usados de cocina en los desagües; entregarlos a los gestores autorizados.
- Evaluar la posibilidad de utilizar las aguas grises del lavado de alimentos y de lavandería para riego de áreas verdes.
- Seleccionar los productos de limpieza entre aquellos que sean menos tóxicos o biodegradables. Por ejemplo, detergentes sin fosfatos.
- Seguir las recomendaciones de los fabricantes en cuanto a la dosificación correcta de los productos de limpieza.
- Establecer un programa de mantenimiento preventivo de las instalaciones para evitar: el goteo y/o la formación de un hilo continuo de agua en los grifos, filtraciones en los depósitos de agua de inodoros y cañerías.
- Realizar inspecciones periódicas de las instalaciones y dar aviso al personal responsable del mantenimiento.
- Buscar alternativas sobre la frecuencia en el cambio de toallas, fundas y sábanas.
- Utilizar las máquinas lavadoras a carga completa en el lavado de ropa.
- Evitar el mantenimiento de grifos abiertos en forma continuada durante el lavado de loza y otros implementos de cocina, en la limpieza de zonas comunes, habitaciones y baños.
- Evitar el lavado de veredas, espacios abiertos o vehículos usando manguera. Es recomendable utilizar el agua necesaria en un balde, asegurándose que la cantidad empleada es la adecuada.
- Establecer directrices para el uso eficiente del agua, principalmente en las labores de limpieza, lavandería, elaboración de alimentos y mantenimiento de áreas verdes; cambiar los procedimientos y frecuencias cuando sea necesario.
- Seleccionar especies autóctonas para jardines y áreas verdes porque se encuentran adaptadas al clima, requieren menos agua y son menos sensibles a plagas y enfermedades.
- Regar jardines y huertas bien temprano por la mañana y/o al final de la tarde; es decir cuando la temperatura sea menor así se evapora menos agua.
- Instalar cisternas de almacenamiento de agua de lluvia cuando sea posible.
- Fomentar prácticas de formación en los empleados para que sepan comunicar a los clientes/turistas las RA en las que pueden participar para reducir el consumo; asimismo, colocar pegatinas o un mensaje sencillo e inequívoco sobre los sistemas ahorradores y su correcto empleo.

Completar con otras Recomendaciones Ambientales diseñadas por la Organización.

---

---

---

---



- \* Colocar dispositivos ahorradores: aireadores/perlizadores para grifos, cabezas de duchas que reducen el caudal y mecanismos de doble descarga.
- \* Colocar reductores de presión en la red principal.
- \* Instalar griferías monocomando o termostáticas.
- \* Reducir el volumen de agua en la descarga del inodoro mediante la introducción de botellas en el interior del depósito.
- \* Seleccionar los electrodomésticos más eficientes (principalmente lavaplatos y lavarropas) al momento de adquirir una nueva unidad.
- \* Utilizar sistemas de riego de bajo consumo de agua: por aspersión o por goteo.
- \* Instalar sistemas de tratamiento de aguas servidas que purifiquen el agua hasta un nivel aceptable.
- \* Colocar trampas de grasa en las cocinas de restaurantes y bares.

A continuación se presenta un ejemplo de cartel de reuso de toallas que se coloca en el baño para que el huésped lo vea:

### Programa de Reuso de toallas

#### Estimado Huésped:

Para el aseo de las toallas y la ropa de cama, utilizamos el agua termal. Las Aguas termales de Las Termas de Río Hondo son mineromedicinales de gran valor terapéutico y nos dan una mejor calidad de vida.

No podemos decir que este recurso natural sea inagotable, es por ello que lo invitamos a colaborar con la iniciativa de preservar estas Maravillosas Aguas a través de un simple gesto:

- Si deja las toallas en el suelo, se las cambiaremos.
- Si las cuelga en el toallero, sabremos que las utilizará una vez más.

Gracias por acompañarnos en este pequeño y gran aporte para nuestra casa que es la TIERRA.

*Ella se lo agradecerá...*

Fuente: Sr. Ricardo Apud. Hotel Bristol. Termas de Río Hondo, Provincia de Santiago del Estero.



Pérdidas de agua más comunes:

Canilla goteando: 46 litros/día.

Depósito de inodoro con deficiencia en flotante: 4.500 litros/día.

Tanque de reserva con deficiencia en el flotante: 2.600 litros/día.

Los consumos domésticos:

Lavarropas: 100 litros/ciclo.

Baño de inmersión: 150 litros.

Lavado de auto mediano: 500 litros.

Una ducha breve (10 minutos): 80 litros.

Cada descarga de inodoro: 20 litros/vez

Fuente: Aguas Argentinas S.A.  
<http://www.aguasargentinas.com.ar>



Hotel Bristol



"Desde el comienzo de la implementación del programa de reuso de toallas, fue notable la disminución de la cantidad de toallones que llevabamos diariamente al lavadero (lavamos alrededor del 40% menos). También nos ayudó en la organización de la limpieza, porque en general, los huéspedes se preocupan en colocar en evidencia sólo las toallas que quieren que se les recambie y cuelgan el resto, y eso facilita la tarea de las mucamas". Sra. Raquel de Ganuza, Socia gerente Cabañas Temporada, San Martín de los Andes.



*Reuso de toallas: las fortalezas de estas Recomendaciones Ambientales*

*Ahorro de un recurso valioso como es el agua potable.*

*Disminución del consumo de agua y energía eléctrica.*

*Reducción de costos operativos.*

*Menor utilización de productos químicos para el lavado y enjuague de prendas.*

*Disminución de aguas grises generadas.*

*Prolongación de la vida útil de las prendas.*

*Reducción del tiempo del personal dedicado a la lavandería, el cual podría dedicarse a realizar otras tareas en la organización.*

*Con esta RA se involucra al cliente en la gestión ambiental de la organización, logrando a partir de ello la sensibilización y educación del mismo en cuestiones ambientales.*



*Para saber más...*

*Para obtener información adicional sobre el tema:*

*<http://www.agua-dulce.org>*

*<http://www.cepis.ops-oms.org>*

*<http://www.ina.gov.ar>*



*El reuso de toallas consiste en dar la opción al cliente de decidir cuando desea que las toallas se reemplacen. Se le comunica mediante un mensaje, indicándole que si desea usar la toalla nuevamente, deberá dejarla colgada en el barral del baño, y si prefiere que la mucama la reemplace por otra limpia, deberá dejarla en el piso o en la bañera.*

*La organización no le impone al huésped la adhesión a esta RA. En cambio, si se le sugiere la adopción mediante diversos medios, el cliente sentirá la posibilidad de efectuar una elección libre. En última instancia, la decisión será de él.*

*Esta RA se inicia con la adecuación de las instalaciones para disponer las toallas usadas y el entrenamiento al personal afectado en el acondicionamiento de las habitaciones y baños. Continúa con la comunicación al huésped sobre la implementación de esta medida y un sondeo de opinión, sobre la aceptación o no por parte del mismo. El éxito de esta RA depende de la aceptación del cliente y del entendimiento de la misma por parte de las mucamas.*

*Por último, es necesario evaluar los resultados de su aplicación.*

## **Caso de estudio:** **CABAÑAS SOL Y NIEVE**

### **Gestión del agua y la energía:**

Este complejo cuenta con cuatro cabañas categorizadas como de 3 estrellas, con capacidad para seis y cuatro plazas, totalizando 22 plazas disponibles. Los servicios, como la calefacción, el agua caliente y la energía eléctrica son individuales, asemejándose a un eventual domicilio particular del huésped. El establecimiento ofrece el servicio de desayuno opcional.

### **Acciones**

El personal de limpieza de las cabañas ha sido capacitado para hacer un uso racional del agua y de la energía. Se mantienen reuniones continuas para fijar conceptos, aclarar dudas y sugerir ideas.

Se ha establecido un plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones.

Se motiva al huésped para que colabore con el uso racional del agua a través de la participación en el reuso de las toallas. Para ello, se le informa verbalmente y se ha colocado los mensajes indicativos dentro de las unidades.

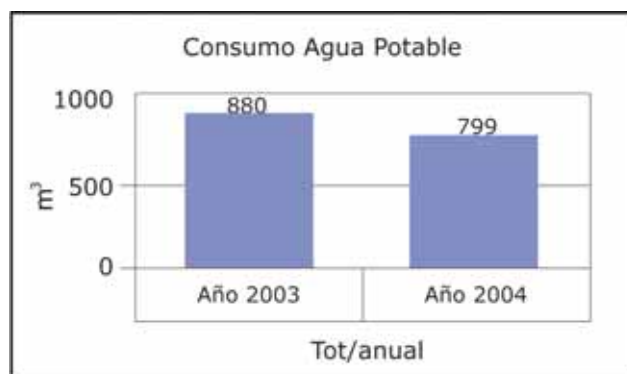
Se informa a los clientes sobre las RA aplicadas en el establecimiento a través de cartelería y folletería, lo que redundará en una buena integración de las medidas adoptadas.

Se han establecido un compromiso, un seguimiento y metas a lograr en el uso del agua.

### **Resultados**

A partir de la aplicación de las Recomendaciones Ambientales, la empresa ha disminuido el consumo de agua.

Por otra parte, se ha reducido, el uso de energía eléctrica, de productos químicos y adicionalmente costos de lavandería.



Fuente: Sr. Pablo Padilla, Cabañas Sol y Nieve. San Martín de los Andes. Provincia de Neuquén.



Gentileza: Cabañas Sol y Nieve



Fuente: En Defensa de Nuestro Futuro / Comisión Europea - 2000



Gentileza: Hotel Intercontinental





# LA ENERGÍA

La energía está presente en todos los aspectos de nuestra vida cotidiana y resulta de primordial importancia para el desarrollo de las actividades económicas. Es fundamental para proporcionar muchos servicios esenciales que mejoran la calidad de vida.

El consumo de energía, en cantidades muy significativas y además crecientes, es uno de los hechos que en mayor medida contribuyen a configurar la actual forma de vida de una parte importante de nuestro planeta, y define el esquema económico en el cual nos desenvolvemos. Podemos afirmar que nuestra sociedad, comparada con la de hace pocas décadas, realiza un uso más intensivo de la energía y parece que esta característica continuará aumentando en el futuro.<sup>2</sup>

La producción de energía casi siempre ocasiona impactos ambientales de diferentes niveles de significancia. Desde la extracción de recursos como el petróleo, la generación, la transformación y el consumo de la energía, son el origen de una parte importante de los problemas ambientales que afecta al planeta, tanto en el ámbito local, como en el regional y el global.

Por una parte, los combustibles fósiles pertenecen a la categoría de recursos no renovables o agotables porque se consumen con el uso, y existen en una cantidad fija o en stock de reservas disponibles en pocas regiones. Por otra parte, las emisiones a la atmósfera de sustancias contaminantes, tales como partículas, óxidos de azufre, monóxido de carbono y otros gases, por la quema de combustibles fósiles en centrales generadoras de energía, instalaciones industriales y automotores en las áreas urbanas, afectan a la atmósfera y al clima. Actualmente, nadie pone en duda el Calentamiento Global (Cambio Climático) a consecuencia de la intensificación del efecto invernadero.

Ante esta situación, es necesario reducir el consumo energético, mejorar la eficiencia y sustituir las fuentes tradicionales por energías alternativas, como la eólica, la solar y la geotérmica con baja capacidad de agresión ambiental.

La energía representa uno de los consumos mas importantes en las organizaciones turísticas. Las áreas de mayor consumo son: iluminación, calefacción, aire acondicionado, lavandería y cocina. Prácticamente, todas las actividades de una organización consumen energía térmica o eléctrica con los importantes costos asociados que ello implica. Por ejemplo, en un hotel o restaurante se estima que puede llegar a representar aproximadamente el 20 % de los gastos totales del establecimiento.

Por lo anterior, la reducción del consumo concierne a todos los servicios y a cada uno de los miembros de la organización.

Cabe recordar que como en el caso del agua, existe una serie de beneficios ambientales, económicos y sociales derivados de hacer un uso racional de la energía.<sup>3</sup> El resultado se traduce en un disminución del monto de la factura para la organización, un aporte a la solución de los problemas coyunturales de abastecimiento, como son los cortes parciales y programados de energía, y una importante contribución al cuidado del ambiente, por la disminución de las emisiones gaseosas y el mantenimiento de los recursos naturales renovables y no renovables.

2) Menéndez Pérez, Emilio. *Las energías renovables. Un enfoque político-ecológico. Los libros de la catarata. Madrid. 1997.*

3) *El uso racional de la energía significa el cuidado y el ahorro en el uso de los servicios energéticos tanto del gas como de la electricidad*

## Las Recomendaciones Ambientales en Acción

RA?

- Establecer un programa de mantenimiento preventivo de las instalaciones y de cada equipo para evitar: problemas eléctricos y en las instalaciones de gas o cualquier anomalía que pueda significar un derroche de recursos o signifiquen un riesgo de accidentes, tanto en sectores relacionados con el cliente como en las áreas no relacionadas al mismo.
- Definir los procedimientos que se tienen que llevar a cabo para el mantenimiento anteriormente mencionado de forma escrita y mantener un registro. En el registro se anotarán las revisiones, las incidencias, los cambios de piezas, etc.
- Rediseñar los circuitos de iluminación para independizar el encendido de lámparas. De esta manera se podrán apagar las luces innecesarias.
- Aprovechar al máximo la luz natural evitando colocar obstáculos que impidan su paso hacia el interior. En algunas ocasiones se deben realizar arreglos para hacer un mejor uso de ésta.
- Usar luces de tarea cuando sea posible, particularmente para aquellos lugares en los que se puede reducir la luz de fondo y trabajar con una luz de enfoque.
- Evitar el mantenimiento de luces encendidas innecesariamente porque se consume energía y además aportan mayor calor a la habitación.
- Utilizar colores claros y mantener limpias las lámparas, tubos fluorescentes y reflectores para aprovechar al máximo su poder de emisión de luz.
- Apagar los equipos y electrodomésticos cuando no estén siendo utilizados (calculadoras, computadoras y equipos de música).
- Apagar el modo reposo o "stand by" de televisores, microondas y otros equipos.
- Mantener limpio los filtros de los equipos de aire acondicionado para mejorar su eficiencia.
- Situar las cámaras de frío, freezers y heladeras lejos de las fuentes de calor.
- Inspeccionar periódicamente las cámaras de frío, freezers y heladeras para controlar que funcionen con la temperatura correcta y no posean signos de congelación.
- Ubicar los insumos cerca del acceso de la cámara de frío y evitar la apertura de las puertas para minimizar la infiltración de aire y la consecuente pérdida de frío.
- Realizar un buen aislamiento térmico del edificio porque permite ahorrar hasta un 40% de energía en calefacción y aire acondicionado.
- Mantener bien cerradas las puertas y reducir al mínimo los tiempos de precalentamiento de hornos, parrillas y freidoras.
- Reducir al mínimo las ganancias de calor por transmisión a través de los cerramientos.
- Utilizar aberturas con doble vidrio sellado herméticamente porque disminuyen ganancias en verano y pérdidas en invierno de temperatura en el interior de los edificios.

- Buscar las formas de reducir la radiación solar a través de persianas, cortinas, toldos, árboles, etc.
- Aprovechar el clima y las condiciones del entorno para crear una situación de confort térmico en el interior de los edificios.
- Animar a empleados y clientes a que utilicen el transporte público o reduzcan la utilización de vehículos para desplazarse.
- Fomentar prácticas de formación en los empleados para que sepan comunicar a los clientes las Recomendaciones Ambientales en las que pueden participar para reducir el consumo de energía.



Usar el transporte público, ir en bicicleta o a pie, son las opciones más razonables, más sanas y más "ecológicas" para los turistas. Además, utilizar el automóvil sólo cuando sea realmente necesario es la mejor opción para el bolsillo.

**Completar con otras Recomendaciones Ambientales diseñadas por la Organización.**

---



---



---



---



El personal de la organización y los clientes deben ser conscientes del apagado de las luces cuando no se estén utilizando. Se pueden colocar carteles que recuerden que se deben apagar las luces y demás aparatos eléctricos o equipos a gas al finalizar la estancia en la habitación. Esa RA se convierte con el tiempo en un hábito!



- \* Colocar temporizadores para controlar algunas luces y detectores de presencia para optimizar el tiempo de uso la iluminación.
- \* Buscar fuentes alternativas de energía. Por ejemplo, lámparas que utilizan una celda fotovoltaica y una batería.
- \* Sustituir las lámparas incandescentes por las lámparas compactas fluorescentes.
- \* Instalar fluorescentes lineales para iluminación general en cocina, lavandería, áreas de servicio y mantenimiento.
- \* Seleccionar equipos más eficientes que permitan reducir el consumo de energía al momento de renovar los equipos.
- \* Considerar la colocación de cerraduras con accionamiento electrónico y lector de tarjetas magnéticas en habitaciones.
- \* Estudiar la implantación de energías renovables en la organización.

**CONSUMO INDICATIVO DE ALGUNOS ARTEFACTOS ELÉCTRICOS UTILIZADOS POR LAS ORGANIZACIONES TURÍSTICAS (KILOVATIOS EN UNA HORA).**

Electrodoméstico	Potencia (en WATT)	Consumo (en kWh)
Computadora	300	0.300
Heladera con freezer	195	0.098
Horno de microondas	800	0.640
Lavarropas automático	520	0.182
Plancha	1000	0.600
Secador de cabello	500	0.400
Televisor color 20"	70	0.050
Acondicionador 200 frigorías/h	1350	1.013
Aspiradora	750	0.675
Extractor de aire	25	0.025
Freidora	2000	1
Horno eléctrico	1300	1.040
Lavarropas automático con calentamiento de agua	2520	0.882
Termotanque	3000	0.900
Lámpara dicróica	23	0.023
Lámpara fluorescente compacta 7 W	7	0.007
Lámpara incandescente 40 W	40	0.040



Fuente:  
[www.enre.gov.ar](http://www.enre.gov.ar)



"Gracias al mantenimiento preventivo hemos reducido considerablemente las intervenciones extemporáneas en equipos de gas (calefactores) en épocas invernales. Con ello hemos reducido molestias y costos. El ahorro total se compone de pequeños ahorros, que sumados muestran importantes efectos". Sr. Pablo Padilla, dueño de Cabañas Sol y Nieve, San Martín de los Andes, Provincia del Neuquén.



Para saber más...

Manual de uso racional de energía para establecimientos hoteleros y gastronómicos de la República Argentina. Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina. FEHGRA. 2005.

Para obtener información adicional sobre el tema:

<http://www.greenelectricitynetwork.org>; <http://www.anes.org>;  
<http://www.conae.gov.mx>;  
<http://www.enargas>;  
<http://www.enre.gov.ar>



Reemplazar las lámparas incandescentes por lámparas fluorescentes compactas. La denominación de lámparas fluorescentes compactas (CFL) o también conocidas como lámparas de bajo consumo o ahorradoras de energía, utilizan innovaciones ventajosas que hacen cada vez más rentable su instalación. Con unidades de pequeñas potencias eléctricas se obtienen flujos equivalente al de otras de mayores potencias. Existen diversos modelos en el mercado (alargadas, elipsoides, esféricas, cilíndricas, con 2 ó 4 tubos). El precio de compra de estas lámparas es mayor pero se amortiza pronto la inversión, pues consumen menos y tienen una vida útil de 6 a 12 años (encendidas por alrededor de 3 horas diarias), mientras que las lámparas incandescentes estándar de 1.000 a 1.500 hs.



Modelos de lámparas bajo consumo

Equivalencia entre lámpara incandescente y bajo consumo



### LÁMPARA INCANDESCENTE COMÚN VS BAJO CONSUMO

	Bajo consumo 20 w	Lámp. común 100 w
Periodo de uso mensual con 4 hs, / día	120hs=(4 hs x 30 días) 1 Lamp. 20 W x 120 hs.	120hs=(4 hs x 30 días) 1 Lamp.100 W x 120 hs.
Consumo de energía	2.4 KWh x mes	12 KWh x mes
Dif. de ahorro de energía	9.6 KWh menos	0



"Hemos disminuido de manera notable el consumo de energía, sobre todo en horas pico. Teníamos registrado que con lámparas incandescentes el consumo era de 6,5 kw/h , lo que en el día, en temporada alta, daba en promedio un consumo de 60 kw/h.

Ahora, usando lámparas de bajo consumo, con igual iluminación, en horas pico el consumo es de 2,5 kw/h, dando un promedio diario en temporada alta de 23 kw/h. Traducido en pesos el ahorro es de aproximadamente \$200 mensuales". Sr. Raúl Apud, dueño de Hotel Bristol, Termas de Río Hondo, Provincia de Santiago del Estero.



*Si se efectúa un monitoreo mensual de los consumos de energía (electricidad y gas) se puede:*

- \* Definir el consumo normal y trazar una meta a largo plazo.*
- \* Cuantificar las mejoras obtenidas como consecuencia de la ejecución de las RA que se haya decidido aplicar.*
- \* Identificar algún consumo anormal que puede indicar problemas en equipos o en instalaciones.*
- \* Monitorear si se cumple con las RA programadas para reducir los consumos.*
- \* Detectar a tiempo, problemas o errores de facturación por parte de la empresa proveedora del servicio.*



Fuente: En Defensa de Nuestro Futuro / Comisión Europea - 2000



Fuente: Lic. Edmundo Ferretti



Fuente: En Defensa de Nuestro Futuro / Comisión Europea - 2000

Gentileza: Hotel Serrano

## LOS RESIDUOS

Los residuos son todas aquellas sustancias u objetos que sobran una vez que se consume algo y el poseedor se desprende o tiene la intención de desprenderse, muchas veces de manera mezclada, reduciendo su potencial de aprovechamiento.

La gran cantidad de residuos que se generan tiene una estrecha relación con el tipo de actividades y los hábitos de consumo que los seres humanos desarrollan para satisfacer sus necesidades. A su vez, el crecimiento de la población, la no consideración de los residuos como materia prima secundaria, unido al incremento de la producción industrial, ha determinado también el aumento de los mismos a un ritmo exponencial.

La sociedad actual, sobre todo en las ciudades, ha creado la necesidad de producir mayores bienes de consumo, muchos de ellos innecesarios, que casi nunca están pensados para ser reutilizados. El resultado, es un aumento desmesurado en la cantidad de residuos, cada vez más diversificados y capaces de contaminar el aire, el agua y el suelo, así como representar un riesgo para la salud y el equilibrio de los ecosistemas.

La ausencia de gestión y tratamiento de los residuos ocasiona diversos impactos en el ambiente. Por ejemplo, con el vertido de los residuos en los cursos de agua, se incrementa la carga orgánica y disminuye el oxígeno disuelto para la vida acuática; al acumularlos y disponerlos directamente en el suelo, contamina las aguas subterráneas por la infiltración de los líquidos de descomposición y deterioran el paisaje, además de producir emanaciones de gases y malos olores, entre otros aspectos.

La cantidad y calidad de residuos que se generan exigen más al sistema integral de gestión que incluye: la recolección, el transporte y la disposición final de los mismos.

Así como las variables importantes al analizar la generación de residuos en una población son su tamaño, el nivel de ingresos y condiciones de vida, en una organización turística, el nivel de generación guarda relación con la modalidad turística, con la cantidad de clientes y con la cantidad y calidad de servicios que se ofrezcan.

La minimización de los residuos es posible, sólo se trata de pensar en las acciones que tanto en la organización turística como en la vida cotidiana se pueden adoptar. Reducir, reutilizar y reciclar, son por este orden las estrategias más importantes para minimizar el impacto de los residuos en el entorno natural y aprovechar al máximo los recursos que se disponen.

## Las Recomendaciones Ambientales en Acción

RA?



Complejo Yacu 'Rupaj Resort Spa Termal



*Ciertos productos cuentan con la calificación de ser "buenos para el medio ambiente", "verdes" o "ecológicos", pero otros ocasionan impactos porque: en la fabricación se utilizan materias primas y energía, deben ser embalados y transportados, y el producto o embalaje se convierte un día en un material no aprovechable.*

- Investigar sobre tipo y cantidad de residuos que se generan en la organización según las áreas de operación.
- Establecer una política de compras en la organización; considerar en el momento de la compra de insumos, la cantidad de residuos que generará su utilización, ya sea, por el envoltorio, envasado, etc. A igualdad de calidad de producto, seleccionar el que menos envoltorio "innecesario" posee.<sup>4</sup>
- Comprar productos a granel y recargar las botellas de detergentes, shampoo, acondicionador y limpiadores.
- Comprar productos que se encuentren constituidos por elementos no peligrosos o menos peligrosos, tanto para su manejo como para el ambiente (toxicidad, biodegradabilidad, etc.).
- Comprar pinturas en base al agua en lugar de base solvente.
- Llevar al día un inventario de cada uno de los productos que se necesitan, permitirá reducir o evitar la compra de elementos poco útiles.
- Comprar pilas recargables porque de este modo se produce una gran reducción en el volumen de residuos a desechar, puesto que cada vez que recargamos las pilas evitamos arrojar a la basura una unidad.
- Informar a los proveedores acerca de las RA que se aplican para aunar esfuerzos y trabajar en forma conjunta en la minimización de los residuos.
- Evitar la presentación de amenidades envueltas en bolsas de plástico o cajas de cartón.
- Evitar el uso de papel de aluminio y recubrimientos plásticos, sustituyéndolos por recipientes que se puedan reutilizar.
- Instalar dispensers en baños públicos y vestuarios del personal.
- Reducir o eliminar el uso de elementos descartables. Por ejemplo, sustituir manteles, platos y vasos por materiales lavables o reutilizables.
- Establecer un compromiso de ahorro de papel con los empleados mediante: el control de copias e impresiones, reciclado de papel utilizándolo para cartas, notas y cuadernos de la organización.
- Dar preferencia a cartuchos de tinta y toner reciclables.
- Reutilizar toallas y sábanas viejas como trapos para limpieza.
- Sustituir productos tóxicos de limpieza, insecticidas y herbicidas por otras alternativas naturales.
- Realizar un adecuado almacenamiento de los insumos para evitar pérdidas de producto.
- Almacenar aceites usados de cocina en contenedores para entregarlos a empresas autorizadas en lugar de verterlos en la red de saneamiento.

<sup>4</sup> *Ciertos productos cuentan con la calificación de ser "buenos para el medio ambiente", "verdes" o "ecológicos", pero otros ocasionan impactos porque: en la fabricación se utilizan materias primas y energía, deben ser embalados y transportados, y el producto o embalaje se convierte un día en un material no aprovechable.*



- Dar preferencia a los proveedores que entreguen los productos en envases recargables.
- Solicitar al proveedor de productos químicos la hoja de especificaciones.
- Elaborar una política con relación a la donación de materiales en desuso.
- Separar los residuos generados de manera diferenciada: papel y cartón, vidrio y plástico, materia orgánica, metales, etc. desde la fuente de generación. Por ejemplo, en cocinas, habitaciones, jardines y áreas recreativas.
- Disponer diferentes recipientes y contenedores rotulados, con tapa e informar a los clientes/turistas sobre que tipo de residuos deben depositar en cada uno de ellos.
- Establecer la recogida selectiva de materiales peligrosos (aceite de baterías, fluidos hidráulicos, etc).
- Segregar los materiales orgánicos resultantes de podas en los jardines para utilizarlos en la fabricación de compost. El compost es un abono orgánico muy útil para los jardines de las propias instalaciones.
- Recomendar a los clientes no arrojar pañales, bolsas plásticas, botellas de plástico o de vidrio y otros residuos cuando realizan las excursiones o en las áreas naturales.
- Evitar derrames de combustibles, líquidos inflamables, explosivos, corrosivos o tóxicos.
- Emplear productos reciclados en la medida de lo posible. Por ejemplo, para papelería y decoración.

**Completar con otras Recomendaciones Ambientales diseñadas por la Organización.**

---



---



---



*Algunas definiciones...*

- \* **Valorización:** Conjunto de operaciones que tienen el objetivo que un residuo vuelva a ser utilizado, total o parcialmente.
- \* **Tratamiento:** Operación o conjunto de operaciones de cambio de características físicas, químicas o biológicas de un residuo para reducir o neutralizar las sustancias peligrosas que lo contienen, recuperar materias o sustancias valorizables, facilitar su uso como fuente de energía o favorecer su eliminación.
- \* **Disposición:** Colocación de un material residual en un lugar individualizado, aislado perfectamente del medio que lo rodea mediante barreras de ingeniería, y controlado mediante la implementación de medidas de monitoreo.



*Recuerde:*

*A la hora de adquirir productos, dar prioridad a aquellos disponibles a granel y no en porciones individuales. De este modo se generan menos residuos porque se reduce el envoltorio y puede significar un ahorro en los costos.*



*Los productos utilizados en la limpieza, desinfección y mantenimiento de jardines pueden ocasionar daños en el ambiente, como la contaminación de aguas superficiales, la contaminación del aire por sustancias volátiles, y efectos en la salud de los empleados por la exposición a sustancias tóxicas. Su utilización puede ocasionar alergias, irritaciones, asma, dolores de cabeza o trastornos en la visión.*

*El mejor residuo es el que no se genera. Y en este sentido, la tarea de las organizaciones turísticas es fundamental, ya que en sus hábitos de compra pueden introducir una serie de prácticas para evitar la generación de residuos innecesarios.*

## ***Puesta en práctica de una política de valorización y separación de residuos***

### ***1. Identificar la fuente de generación.***

Tratar de conocer bien la generación de residuos:

- \* ¿Cuál es la naturaleza de los residuos producidos?.
- \* ¿Cuáles son las cantidades (totales y por tipo de residuo)?

### ***2. Determinar la cadena de valorización.***

- \* ¿Quién puede asegurar la valorización de los residuos de la organización?
- \* ¿Cuáles son los servicios propuestos por el municipio?
- \* ¿Existe algún plan de gestión de residuos en las escuelas, hospitales, etc?
- \* ¿Qué posibilidad hay de colocar a disposición los residuos segregados?
- \* ¿Qué posibilidades hay si se agrupan con otras organizaciones del sector?
- \* ¿Cuáles son los servicios propuestos por la empresa recolectora de residuos?
- \* ¿Qué residuos pueden valorizar o tratar convenientemente?
- \* Comparar las diferentes opciones. Solicitar eventualmente apoyo exterior a la organización.

### ***3. Instalar el equipamiento para la recolección selectiva de los residuos.***

Estos son por ejemplo contenedores con bandejas rodantes para los camiones compactadores.

### ***4. Instalar el equipamiento para la clasificación.***

- \* Colocar contenedores (recipientes, cestos, etc.) para la clasificación, en cada punto de generación de residuos (parques, oficinas, sanitarios, áreas de recepción, mantenimiento, alimentos y bebidas, pisos, etc.). Además:

Colocar contenedores para el almacenamiento transitorio de los residuos separados e identificarlos según los residuos que se dispondrán en ellos.

Identificar con cartelería el sitio definido para el almacenamiento transitorio de residuos.

Realizar la selección de material que van a ser clasificado por el personal.

### ***5. Informar al personal y clientes.***

Crear una señalización adecuada y utilizar herramientas de ayuda visual para informar constantemente al personal y a los clientes (recipientes de color, afiches, pegatinas, folletos como guías de clasificación). Informar y formar al personal sobre las consignas de la clasificación (personal nuevo y eventual), y asegurar el efectivo cumplimiento de rol.

### ***6. Monitorear los resultados.***

Para mantener la eficiencia es necesario monitorear la valorización de los residuos según intervalos convenientes. En el caso de los clientes, este monitoreo se podrá realizar mediante la inspección visual del personal o a través de una encuesta.



- \* *Es recomendable que el almacenamiento temporal de los residuos de alimentos no sea superior a 24 hs., para evitar la descomposición de los mismos.*
- \* *Es recomendable que se coloque a la vista de los clientes una serie de contenedores diferenciados por color para los distintos tipos de residuos, en lugar de un solo contenedor central en el área de espacios verdes o jardín. Así, cuando los clientes regresan de las excursiones o por lo que dure la estadía en la empresa, ellos mismos se encargarán de colocar en estos recipientes las botellas plásticas y de vidrio, las bolsas plásticas, los restos de papel y cartón de las compras, etc. De este modo se podría aprovechar gran parte del material, entregándolo a terceros para su reuso.*
- \* *Existen empresas que demandan diversos tipos de residuos para su reciclado.*



*Ver Parte VII: Contactos útiles.*



*Las trampas de grasa o desgrasadores, son sistemas que permiten separar la grasa contenida en las aguas residuales y prevenir el colapso del sistema colector. La acumulación de la grasa puede ocasionar el rebalse de las cámaras y la emanación de olores.*

## Caso de estudio:

# COMPLEJO YACU 'RUPAJ RESORT SPA TERMAL

### Gestión de residuos:

El restaurante cuenta con 6 empleados y otorga un servicio para 30-40 cubiertos diarios. Los residuos que se generan en mayor cantidad son: orgánicos (restos crudos y cocinados de la preparación de alimentos, papel y cartón) e inorgánicos (botellas de vidrio y de plástico).

### Acciones:

- \* El personal de la cocina y del servicio a los bungalows ha sido capacitado para separar los residuos en contenedores determinados para ello.
- \* Se ha implementado el proceso de compostaje con la materia orgánica proveniente de la cocina. El fertilizante resultante se utiliza para los greens de golf y las plantas del Complejo.
- \* Se evita la compra de productos en envases descartables.
- \* Se motiva al huésped para que colabore con la separación de los residuos en el entorno del restaurante y dentro de su Bungalow.

### Resultados:

A partir de la aplicación de las Recomendaciones Ambientales la empresa ha disminuido la frecuencia de transporte y disposición final de los residuos en el vertedero municipal, contribuyendo de este modo con el cuidado ambiental y adicionalmente reduciendo los costos de operación. Por otro lado, a partir de la aplicación de las RA, personas dedicadas a reciclar envases de vidrio retiran del Complejo los residuos, pagando de acuerdo a su peso. Asimismo, queda abierta la posibilidad de entregar los residuos plásticos a un emprendimiento que con los mismos fabricaría macetas, bancos, sillas, etc.

*Fuente: Sr. Raúl F. Marteleur, Complejo Yacu 'Rupaj Resort Spa Termal, Rincón de Atacama, Termas de Río Hondo. Provincia de Santiago del Estero.*



### ¿POR QUE RECICLAR?

- \* Para conservar los Recursos Naturales no Renovables.
- \* Para ahorrar energía.
- \* Para disminuir la generación de CO<sub>2</sub> y CH<sub>4</sub>.
- \* Para reducir la contaminación del aire, del agua y del suelo.
- \* Para generar puestos de trabajo: recolección, clasificación y reciclaje de los residuos sólidos urbanos (RSU).

*El símbolo de las tres flechas en círculo indica que el material es reciclable.*



### Para minimizar los riesgos del uso de pilas...

*Es recomendable utilizar los artefactos eléctricos conectados a la red y así evitar la utilización de ellas. Si su uso es inevitable, es conveniente comprar pilas recargables. De este modo, se produce una gran reducción en el volumen de residuos a desechar. Asimismo, el consumidor tiene un papel fundamental en el momento de elegir el producto. Una pila barata, en general, tiene una menor vida útil que una de buena calidad, con el agravante de estar elaborada bajo un proceso más contaminante, que, en consecuencia, da como resultado pilas con mayores contaminantes también. Se sugiere adquirir las pilas con el rótulo "Libre de Mercurio (Hg)" o similar, dado que este elemento es el más contaminante de los contenidos en ella.*

Fuente: <http://www.ambiente.gov.ar>



"A la fecha se continúa con la separación de elementos: Plásticos, vidrios, cartones, maderas, corchos... y orgánicos. Estos últimos, los de origen animal (carne, huesos...) se destinan a la alimentación de animales domésticos. Para facilitar la tarea, la empresa adquirió una máquina trituradora con el fin de lograr el máximo aprovechamiento. Los desechos vegetales, así como la hojarasca y servilletas de papel se emplean en compostaje para la alimentación de lombrices californianas y producción de humus. A la fecha se logró "cosechar" unos 2.000 kg. de buena calidad. De estos unos 600 kg. fueron comercializados a razón de \$1,50 = el kg. También se vendieron núcleos de lombrices a razón de \$50 = c/u. El resto del humus se usa para el mejoramiento de la tierra de la huerta orgánica, plantas y flores ornamentales. En cuanto a los residuos sólidos como vidrio, plásticos, corchos,..., se continúa entregándoles a recolectores que habitualmente los venden a acopiadores locales, lo que les permite llevar sustento a sus hogares. Madera y metales, por lo general se reutilizan para la reparación de mobiliario de la empresa. Como fruto de la aplicación del programa de gestión de residuos, nuestro hotel redujo la eliminación de residuos, al cabo de 2 años a solo un 15 % del total que antes recogía el camión recolector. Un aspecto a destacar es que, desde el punto de vista de los huéspedes, hemos notado la curiosidad y el interés que despierta la implementación del programa, los que se explican mediante carpetas informativas y a través de cartelería, además de las conversaciones y charlas que se suscitan al respecto". Sr. Raúl Apud, dueño del Hotel Bristol, Termas de Río Hondo, Provincia de Santiago del Estero.



Etiqueta disponible en: <http://www.ambiente.gov.ar>

Para obtener información adicional sobre el tema:  
<http://www.ceamse.gov.ar>; <http://www.ambiente.gov.ar>  
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable  
Manual de Buenas Prácticas. En busca de la sustentabilidad...  
Castels, Xavier E. Reciclaje de Residuos Industriales.  
Díaz De Santos S. A.. Madrid. 2000.





Fuente: En Defensa de Nuestro Futuro / Comisión Europea - 2000



Fuente: En Defensa de Nuestro Futuro / Comisión Europea - 2000

## EL RUIDO

La propagación de las ondas a través de un medio elástico es lo que se conoce por sonido. El ruido, un contaminante totalmente invisible, no es más que un sonido indeseable para la persona que lo percibe.

Los parámetros que caracterizan los ruidos son tres: el nivel o intensidad, la frecuencia y la duración. La intensidad se expresa en unidades llamadas decibelios (dB) en una escala que se mide entre 0 y 140/160 dB. De acuerdo con esta unidad, convencionalmente se ha fijado que el umbral de tolerancia para el oído humano está entre 50 y 60 dB. Cuando la exposición al nivel sonoro supera este umbral, resulta perjudicial para la salud física, mental y en las relaciones sociales.

Los efectos del ruido pueden ocasionar: disturbio en la comunicación, pérdida de la capacidad auditiva, cambios en el humor, disminución del rendimiento en el cumplimiento de las tareas laborales y en el desarrollo del pensamiento creativo, entre otros. Las perturbaciones por altos niveles de ruidos y vibraciones también afectan a los animales.

Las fuentes del ruido aéreo son de naturaleza variada: tráfico terrestre y aéreo, obras en la vía pública, actividades ambulantes, voces y gritos en la calle, operaciones de carga y descarga de insumos, obras de construcción, etc. El origen del ruido de impacto puede ser debido al desarrollo de actividades comerciales, ascensores, puertas de garajes, calderas, elevado volumen de la televisión y la radio, y las actividades de los propios turistas.

Cabe mencionar que los estudios realizados sitúan al ruido producido por los diferentes medios de transportes de personas y productos, como el principal responsable de los altos niveles sonoros que se producen en los centros urbanos.

Un gran número de actividades que desarrollan las empresas turísticas y comercios se localizan dentro o en las proximidades de zonas urbanas, llegando a ser motivo de molestias para la población. Asimismo, en áreas naturales, donde puede verse afectada la fauna presente en el lugar.

Entre los ruidos generados en el interior de la infraestructura turística, se destacan los producidos por el personal, en la realización de diversas actividades, tales como realización de reparaciones, utilización de electrodomésticos, etc.

### Las Recomendaciones Ambientales en Acción



- El confort acústico y las acciones para disminuir el ruido, son una cuestión compleja desde el punto de vista técnico, pero esencial para el bienestar de los clientes. En todos los casos, como restaurantes, camping, hoteles u otro tipo de alojamientos y agencias, un diagnóstico acústico de las instalaciones y actividades es importante, y debe ser realizado por un especialista para: identificar las fuentes y las vías de transmisión del ruido en el edificio, evaluar el impacto sonoro en el entorno y jerarquizar los problemas en vistas de otorgar prioridades a las tareas que se deban efectuar.
- Planificar correctamente tanto la ubicación de las actividades ruidosas como las sensibles.
- Colocar zonas verdes arboladas que contribuyan a minimizar los efectos de la contaminación y el ruido, además de suavizar las variaciones climáticas.
- Colocar aberturas con doble vidrio y aislantes en equipamientos, tubos, cañerías y tanques.
- Reducir ruidos en minibares, sistemas de extracción de aire y otros equipos.
- Colocar e invitar a los clientes a poner el volumen de los aparatos de televisión e instrumentos musicales a un nivel que no resulte molesto para otros ambientes.
- Solicitar a los proveedores la descarga de productos desde las 22:00 hs. hasta las 08:00 hs. y especificaciones escritas sobre el nivel de ruido.
- Dejar un piso desocupado entre el que se está refaccionando y el que está ocupado.
- Otorgar al personal los elementos de protección necesarios si trabajan en medios expuestos a partir de 85 dB.
- Informar a los clientes sobre las consecuencias del ruido en el comportamiento de las especies, si la empresa prestadora realiza actividades en espacios naturales. Por ejemplo, rafting, treking, safari fotográfico, etc.

Completar con otras Recomendaciones Ambientales diseñadas por la Organización.

---

---

---

---





Niveles sonoros y respuesta humana

Sonido	dB	Efecto
Bocina de auto (1 m)	120	Máximo esfuerzo vocal
Concierto de rock	110	Extremadamente fuerte
Camión recolector	100	Muy fuerte
Tránsito urbano	90	Muy molesto. Daño auditivo (8 horas)
Reloj despertador (0.5 m)	80	Molesto
Restaurante ruidoso	70	Difícil uso del teléfono
Conversación normal	60	Intrusivo
Living, dormitorio y oficina tranquila	40	-

Fuente: Federico Miyara. Universidad Nacional de Rosario, basada en la Noise Pollution Clearinghouse

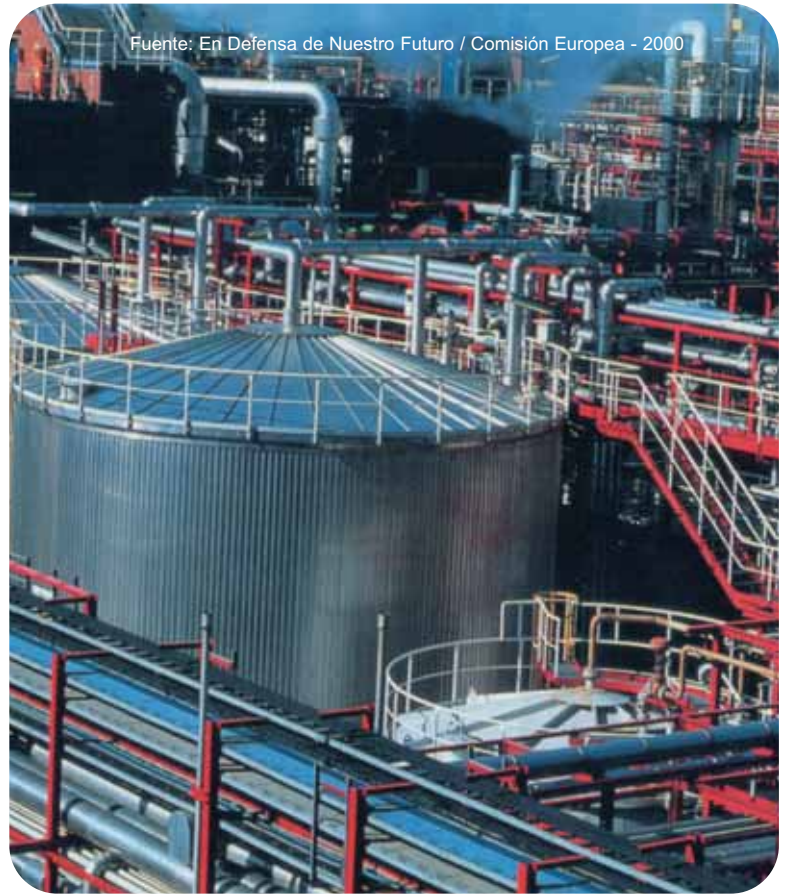
Fuente: En Defensa de Nuestro Futuro / Comisión Europea - 2000



Recomendaciones sobre el máximo nivel de ruido en edificios para el turismo

Sitio	dB
Habitación de huéspedes	27 (noche) 30 (día)
Áreas públicas	35 - 40
Oficinas	35 - 40
Cocina y lavandería	40 - 45
Áreas de servicio	45

Fuente: Revista Green Hotdier



Fuente: En Defensa de Nuestro Futuro / Comisión Europea - 2000

## EL AIRE

El aire es una combinación de gases, y su importancia radica en ser uno de los elementos básicos para la vida. Es particularmente delicado y está compuesto por sustancias tales como el nitrógeno, el oxígeno, el vapor de agua, el dióxido de carbono y algunos gases inertes. El aire, forma una masa conocida comúnmente como atmósfera, la que se divide de acuerdo a la altura, temperatura y composición.

Las fuentes donde se origina la contaminación atmosférica pueden tener un doble origen: natural, como las erupciones volcánicas, meteoritos, incendios, etc.; o artificial, como las provocadas por las actividades humanas.

En este sentido, diariamente son emitidas una gran cantidad de sustancias, en forma de gases o partículas que constituyen verdaderos agentes contaminantes de la atmósfera. Por ejemplo: Dióxido de carbono, proveniente de la combustión del petróleo y sus derivados, metano, partículas, compuestos de azufre y plomo, ozono, entre otros.

Los efectos que la contaminación por estos gases pueden producir sobre el hombre y el ambiente en general son muy diversos. En el caso de los seres humanos, los efectos más frecuentes se relacionan con las alteraciones en las vías respiratorias y en sistema cardiovascular, deterioro en el sistema nervioso, efectos sobre la piel, etc.

La contaminación atmosférica se presenta a pequeña escala, en situaciones puntuales, y de una forma global, dando lugar a los problemas más conocidos en la actualidad como son: la disminución de la capa de ozono estratosférico que protege de las nocivas radiaciones ultravioletas provenientes del sol, el cambio climático por la intensificación del efecto invernadero y la lluvia ácida que afecta a los ecosistemas más expuestos y a las infraestructuras.

El turismo, y particularmente los servicios de hotelería y gastronomía emplean Sustancias que Agotan la capa de Ozono (SAO) en: sistemas de aire acondicionado, calefacción y refrigeración, equipos de expendio de hielo y minibares, congeladores, en equipos de protección contra incendios, colchones de espumas de goma, disolventes empleados en limpieza a seco, etc.

Asimismo, la calidad del aire puede estar comprometida por el humo del tabaco y los olores provenientes de cocinas, que en muchos casos, debido a la próxima localización de los establecimientos en áreas urbanas pueden ser significativos.



*Ver Parte II: La Energía*

### Las Recomendaciones Ambientales en Acción

RA?

- Reducir el consumo de electricidad, lo cual contribuirá a disminuir las emisiones de gases y partículas.
- Realizar el mantenimiento frecuente de equipos que contengan CFC.
- Cambiar las unidades obsoletas por equipos nuevos que usen refrigerantes exentos de SAO.
- Abrir las ventanas para airear las áreas. Contrariamente a lo que se piensa, el aire interior tiene una calidad inferior al aire exterior.
- Evitar la utilización de disolventes en las operaciones de desmanchado de ropa.
- Consumir alimentos orgánicos o al menos aquellos que no hayan sido sometidos a un uso tan intensivo de agroquímicos.
- Inspeccionar y limpiar con regularidad equipos tales como extractores de aire en cocinas, calderas, calentadores de agua, secadoras de ropa, y las chimeneas y estufas a leña.
- Modificar los hábitos de conducción de vehículos, dado que contribuyen enormemente a la contaminación del aire mediante la emisión de gases.
- Realizar el mantenimiento de vehículos para asegurarse que no se emitan gases a la atmósfera.
- Fomentar entre los clientes aquellas actividades que reduzcan la utilización de vehículos para desplazarse.
- Fomentar el establecimiento de programas para dejar de fumar entre los interesados.

Completar con otras Recomendaciones Ambientales diseñadas por la Organización.

---

---

---

---



**BTD**

Para reducir los olores y humos de salida en cocinas y otros locales donde se preparen alimentos existen dos alternativas:

- \* Utilización de sistemas de extracción de aire con filtros de carbón activado. Sistema que incluye un extractor de aire con un filtro antigrasa, además de un filtro de carbón activado.
- \* Utilización de productos para controlar los olores por medio de reacciones específicas de degradación de compuestos volátiles.

**i**

Para obtener información adicional sobre el tema:  
<http://www.unepie.org/ozonoaction.html>;  
<http://www.epa.gov/airnow>; <http://www.epa.gov/iaq>



## EL PATRIMONIO NATURAL E HISTÓRICO CULTURAL, Y BIODIVERSIDAD

El Patrimonio natural comprende las formaciones físicas, biológicas y geológicas excepcionales, hábitat de especies animales y vegetales amenazadas, y zonas naturales estrictamente delimitadas que cuentan con un valor científico, de conservación o también estético. A menudo se interpreta el patrimonio natural desde una concepción monumental, basada en la singularidad propia de los espacios vírgenes, aunque la mayoría de los espacios valiosos son áreas de dimensiones reducidas. Un ejemplo es el paisaje, considerado como un recurso y un bien patrimonial porque representa una fuente de sensaciones y de bienestar.

Proteger el patrimonio natural implica no sólo proteger los espacios naturales que hemos conservado, sino asumir la regeneración de aquellos degradados, y asignar los medios adecuados para permitir un uso sostenible del territorio.

El patrimonio cultural abarca los monumentos, las obras arquitectónicas y los sitios que tienen valor histórico, estético, arqueológico, científico o antropológico excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte o de las ciencias. Es un atractivo de relevancia para el turismo. Su valor radica en que a través de él se puede conocer el legado y los bienes fundamentales de la cultura de un lugar y de la comunidad, los cuales llegan a ser referentes para el progreso de las generaciones presentes y futuras. Es decir, como fuente de memoria colectiva, la revalorización a través de la interpretación de los elementos singulares que lo conforman (valores, riquezas, diversidad y características), constituye la base para el desarrollo futuro.

La biodiversidad ha sido definida por algunos autores como la riqueza y variedad de especies individuales, como de grupos de especies o ecosistemas que se encuentran actualmente en la Tierra. Está presente entonces en los espacios protegidos, en los sistemas naturales o seminaturales y en sistemas dominados en grados diversos por la intervención humana. Por ejemplo, en las áreas periurbanas y urbanas que incluyen una diversidad de especies asombrosamente elevada, a causa de la existencia de muchos microhábitats en un espacio reducido y por la disponibilidad de diversas fuentes de alimento.

La pérdida de la biodiversidad se ha producido por fenómenos naturales a lo largo del tiempo y se ha incrementado recientemente por la acción del hombre. Las causas fundamentales son la introducción deliberada o accidental de especies no nativas en los ecosistemas, el comercio ilegal de flora y fauna, la pesca intensiva, la caza comercial y furtiva de especies amenazadas, la deforestación para cultivos y la expansión territorial. Asimismo, y siguiendo un estudio realizado por el Fondo Mundial para la Naturaleza WWF en el año 2000, el cambio climático podría promover la extinción de muchas especies, debido a que no tendrían la posibilidad de adaptarse a nuevas condiciones de vida.

Para la organización turística, la cual forma parte integral del entorno, el patrimonio natural e histórico cultural y la biodiversidad constituyen elementos de importancia significativa como escenarios donde se desarrolla la actividad. Así pues, a través de su accionar responsable se tiene la oportunidad de asegurar que buena parte de las especies, los paisajes, los recursos naturales y culturales se conserven para las futuras generaciones.

### Las Recomendaciones Ambientales en Acción



- Promover las conductas respetuosas con la naturaleza y la cultura local.
- Respetar la intimidad y dignidad de las personas. No tomar fotografías sin previa autorización.
- Adoptar medidas para que las actividades de la organización no afecten la vida silvestre.
- Conocer los valores naturales y los problemas ambientales locales.
- Realizar estudios de impacto ambiental para evaluar las posibles consecuencias de la infraestructura sobre el entorno.
- Solicitar a los guías que informen a los clientes sobre como comportarse adecuadamente cuando realizan las excursiones o visitas.
- Participar en programas de limpieza o mantenimiento de espacios naturales, playas, etc.
- Elaborar un código de conducta para clientes, incorporando los siguientes consejos: respetar los senderos, evitar arrojar los residuos en espacios naturales y no extraer especies vegetales.
- Minimizar el riesgo de ocasionar impactos negativos sobre la flora y la fauna si la organización se encuentra cerca de un área altamente sensible.
- Gestionar la realización de cursos de capacitación específicos para el personal, tales como interpretación ambiental, legislación ambiental local, conocimiento de la naturaleza y del comportamiento del turista.
- Facilitar las instalaciones u otros recursos para promover la cultura local.
- Brindar apoyo a las organizaciones conservacionistas locales.
- Recomendar a los clientes la compra de artesanías locales.
- Facilitar la integración de los clientes en el modo de vida local.

*Completar con otras Recomendaciones Ambientales diseñadas por la Organización.*

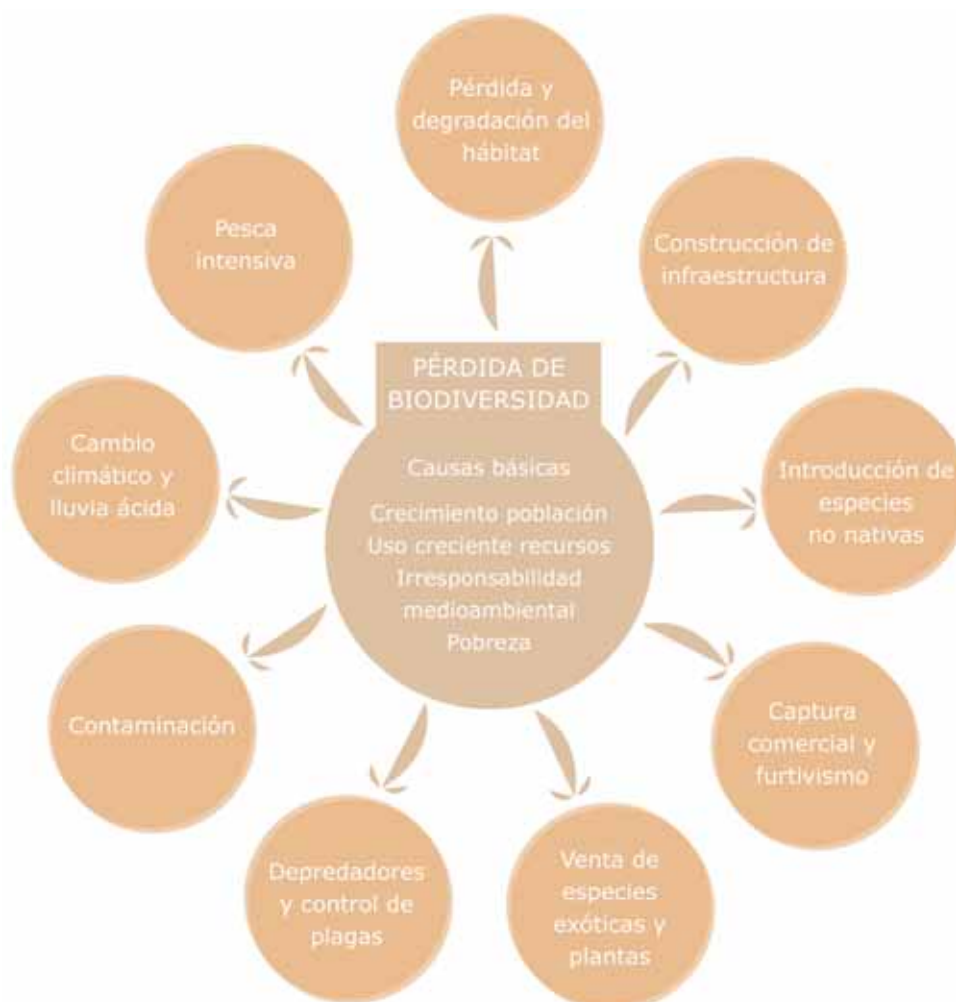
---

---

---

---





La biodiversidad del planeta tiene tres componentes: diversidad genética (variaciones en la dotación genética entre los individuos de una misma especie), diversidad de las especies (variedad de las especies en la tierra y en los diferentes hábitats de la tierra), y la diversidad ecológica (la variedad de bosques, desiertos, pastizales, corrientes de agua, lagos, marismas, océanos y otras comunidades biológicas que se relacionan las unas con las otras con su entorno no viviente).

Fuente: Adaptado de Tyller Miller, G. Ciencia Ambiental. *Preservemos la Tierra*. Thomson Editores. México. 2002



Para obtener información adicional sobre el tema:  
<http://www.patrimoniounatural.com>; <http://www.unesco.org>; <http://www.parquesnacionales.gov.ar>; <http://www.vidasilvestre.org>



### **Caso de estudio:** **BOOMERANG VIAJES E.V.T LEG 10947**

La empresa Boomerang Viajes de Viajes y Turismo, opera como agencia de viajes emisiva y receptiva, conformada por 4 empleados. Se destaca en la programación de viajes a medida, respetando un lineamiento de sustentabilidad Medio Ambiental, Económica y Socio Cultural.

#### Acciones:

- El personal recibe formación continua en temas vinculados al Turismo Sustentable, en la selección de destinos y la programación de itinerarios contemplando los impactos y una equidad distributiva justa.
- Se implementa un contrato de viajes del viajero sustentable, basado en un compromiso que contempla las tres instancias que involucra la organización del viaje (previa - durante - después).
- Se trabaja en la conformación de una red prestadores que tengan implementadas recomendaciones ambientales.
- Se orienta al cliente para que seleccionen destinos en fechas apropiadas cuando no se supere la capacidad de carga del atractivo. En este sentido, se le explica detalladamente al cliente sobre las consecuencias ambientales que puede ocasionar la alta concentración de visitates en el mismo.

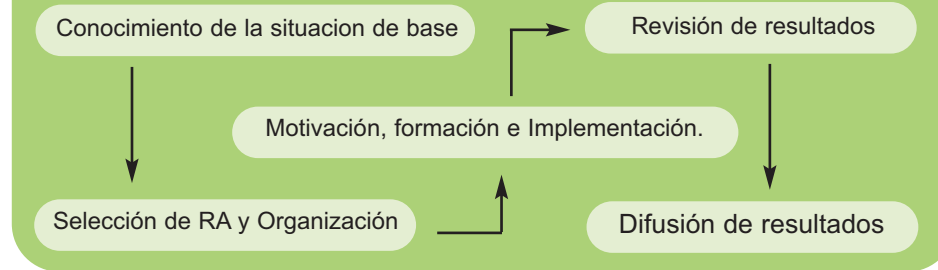
#### Resultados:

A partir de la aplicación de las Recomendaciones Ambientales nuestra empresa ha logrado una mayor concientización interna sobre el rol que asume el agente de viajes en la selección y asesoramiento del destino, lo cual favorece el mejoramiento de la calidad en la selección de prestadores comprometidos con el cuidado del ambiente, y fortalece la red de servicios dentro de esta línea de trabajo.

Información adicional: Lic. Bettina González. Boomerang Viajes E.V.T Leg 10947. C. A Buenos Aires.

### III. PROGRAMA DE RECOMENDACIONES AMBIENTALES: CÓMO ORGANIZARLAS Y APLICARLAS

Para la organización y aplicación de las Recomendaciones Ambientales se propone a continuación el siguiente método:



#### *Fase 1: Conocimiento de la situación de base*

El primer paso para la aplicación de las RA es realizar un diagnóstico para evaluar el desempeño ambiental de la organización. Este diagnóstico permitirá conocer:

- Los consumos relacionados con el agua, la energía (electricidad y gas), productos y materiales.
- La cantidad y calidad de los residuos generados.
- Las operaciones diarias del personal vinculadas con los consumos de agua, energía (electricidad y gas), combustibles, materiales y generación de residuos.
- Las características de los insumos adquiridos.
- Las necesidades de formación ambiental de los empleados.
- Los impactos ambientales derivados de las operaciones diarias.
- Los insumos, procesos, prácticas o equipos que deben o conviene modificar, reemplazar o eliminar.
- La relación con el entorno (clientes, comunidad local, proveedores).
- Deficiencias y oportunidades de mejora.

#### GESTIÓN EMPRESARIAL

- 1 ¿Puede identificar cuales son las actividades o servicios de la organización que pueden impactar en el ambiente?
- 2 ¿Qué medidas ha tomado la organización al respecto?
- 3 ¿Dispone de planes de formación del personal en la temática ambiental?
- 4 ¿Tiene conocimiento si sus competidores están tomando iniciativas ambientales?
- 5 ¿Conoce las BPA u otros instrumentos de gestión ambiental?
- 6 ¿Conoce la normativa específica de su actividad con implicaciones ambientales?
- 7 ¿Considera al ambiente en su programa de calidad?

No	En parte	Si

#### GESTIÓN DEL AGUA

- 1 ¿Conoce y controla el consumo de agua en la organización?
- 2 ¿Sabe cuales son los principales puntos de consumo?
- 3 ¿Cómo se detectan las fugas de agua en la organización?
- 4 ¿Conoce las medidas para evitar el derroche del agua?
- 5 ¿Vuestra grifería está equipada con dispositivos reductores?
- 6 ¿Con qué frecuencia se cambia la ropa blanca en las habitaciones?
- 7 ¿Informa a sus clientes sobre medidas para reducir el consumo?

No	En parte	Si

#### GESTIÓN DE LA ENERGÍA

- 1 ¿Conoce los consumos de energía?
- 2 ¿Ha realizado estudios en la organización para reducir el consumo de energía?
- 3 ¿Se utilizan lámparas bajo consumo en la organización?
- 4 ¿Se ha establecido un protocolo de mantenimiento de las instalaciones?
- 5 ¿Ha tomado alguna medida para reducir el consumo de electricidad y gas?
- 6 ¿Se aprovecha la luz natural en todas las áreas de la organización?
- 7 ¿Utiliza detectores de presencia o algún otro dispositivo?

No	En parte	Si



### GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

- 1 ¿Conoce la cantidad y tipo de residuo que se generan en la organización?
- 2 ¿Se puede valorizar algún residuo?
- 3 ¿Separan los residuos en origen?
- 4 ¿Aplican los conceptos de reducción, reutilización, reciclado?
- 5 ¿Entregan los aceites usados de la cocina a algún gestor?
- 6 ¿Conservan las hojas impresas para utilizarlas como anotadores?
- 7 ¿Existe pérdidas de materiales en almacenamiento por deterioro?

No	En parte	Si

### POLÍTICA DE COMPRAS

- 1 ¿Los proveedores pertenecen a la localidad?
- 2 ¿Controla la recepción de materias primas?
- 3 ¿Existe un registro de la cantidad de materiales utilizados en la organización?
- 4 ¿Se compran productos reciclados?
- 5 ¿Se compran productos a granel o individuales?
- 6 ¿Existe una política de donación de materiales en desuso?
- 7 ¿Compra productos biodegradables o sustituye por otros menos nocivos?

No	En parte	Si

### RUIDO

- 1 ¿Conoce el nivel de ruido en toda la organización?
- 2 ¿Sabe si sus clientes se molestan por los ruidos en la organización?
- 3 ¿Ha informado a los clientes sobre el comportamiento correcto en áreas sensibles, por ejemplo en contacto con la fauna?
- 4 ¿Conoce si el nivel de ruido de minibares, ascensores y tuberías molesta al cliente?
- 5 ¿Hay zonas de tráfico reducido? ¿Zonas cerradas al tráfico?

No	En parte	Si

### CALIDAD DEL AIRE

- 1 ¿Los equipos de calefacción y refrigeración son verificados regularmente?
- 2 ¿Realiza regularmente el mantenimiento de los vehículos de la organización?
- 3 ¿Conoce si los equipos de refrigeración contienen CFC?
- 4 ¿Ha recibido quejas de vecinos por humos u olores?
- 5 ¿Ha colocado elementos para mejorar la calidad del aire?

No	En parte	Si

### PATRIMONIO NATURAL E HISTÓRICO CULTURAL

- 1 ¿Recomienda la compra de artesanías locales a sus clientes?
- 2 ¿La arquitectura guarda el estilo de la región?
- 3 ¿Utiliza especies autóctonas en el jardín?
- 4 ¿Apoya a alguna organización conservacionista local?
- 5 ¿Ha informado a sus clientes sobre conductas respetuosas con el patrimonio natural e histórico cultural?

No	En parte	Si



*Este diagnóstico también cumplirá una función pedagógica, al llevar consigo un proceso de aprendizaje y de concientización. En este sentido, los empleados deben responder preguntas mediante las cuales se fomenta el desarrollo de un sentido más agudo de las repercusiones ambientales de sus tareas y actos cotidianos, promoviendo una toma de conciencia que tiende a adoptar prácticas más respetuosas con el ambiente, independientemente de las exigencias legales existentes.*



#### *Impacto Ambiental:*

*Cuando una acción o actividad produce una alteración relevante, favorable o desfavorable, en el medio o en alguno de los componentes del medio. El término impacto no implica negatividad, ya que éstos pueden ser positivos o negativos.*



## Fase 2: Elección y organización

Una vez que se conoce la situación sobre el desempeño ambiental de la organización se elaborará un listado con las RA en función de los impactos ambientales identificados.

Posteriormente, se realizará una selección de las acciones que se van a incluir en el Programa de Recomendaciones Ambientales. Esta selección, la efectuará el responsable de la organización junto con el coordinador y el equipo de trabajo. Se estimará para cada una de las RA seleccionadas, un orden de prioridad, los beneficios esperados, la inversión que conlleva y las tareas a desarrollar.

Un ejemplo de ficha para evaluar la aplicación de una RA				
BPA	Prioridad	Inversión	Tareas	Beneficios
Reuso de toallas en habitaciones de huéspedes	1	\$150	Diseño y elaboración del mensaje Colocación barral Formación del personal para la recolección selectiva de toallas Monitoreo de resultados	Ahorro de agua Ahorro de energía Menor uso de productos químicos Mayor vida útil de la toalla Disminución horas de trabajo del personal



## Fase 3: Motivación, formación e implementación

La fase de motivación y formación del personal es una instancia significativa dentro del Programa de Recomendaciones Ambientales, debido a que establece un marco ambiental, el cual guía en su conjunto al éxito de la implementación de las actuaciones. Servirá de poco una buena selección de acciones, si el personal no se encuentra implicado y comprometidos con ellas.

Los objetivos a cumplir en esta fase se vinculan con los siguientes logros:

- \* Que los empleados conozcan los impactos ambientales identificados y el rol que deben cumplir en la protección de los recursos naturales y culturales.
- \* Que todos los empleados conozcan las RA seleccionadas, sus beneficios y las herramientas necesarias para la aplicación de las mismas.

Si la organización cuenta con un plan de formación sólo será necesario incorporar esta fase a dicho plan. De lo contrario, se deberá diseñar un plan según la siguiente secuencia: diagnóstico, generación de actividades de formación, plan de acciones y cronograma, asignación de recursos, realización de las actividades y evaluación.

En las reuniones programadas con el coordinador, el grupo de trabajo y el responsable de la empresa se podrán abordar los siguientes temas:

- \* Beneficios ambientales y económicos vinculados a la protección del ambiente.
- \* Consecuencias de las acciones y las RA que se pueden aplicar.
- \* Ideas para mejorar el desempeño ambiental de la organización.

Estas reuniones, brindarán también la oportunidad de introducir a los nuevos empleados en las RA que se estén implementando.

*Es importante ser realista al seleccionar las RA que la empresa pueda aplicar. Al tomar la decisión es conveniente elegir pocas acciones y que la implementación resulte exitosa, que comenzar iniciando muchas actuaciones o especialmente difíciles.*



*La aplicación de las RA en la empresa pretende conseguir un cambio de actitud del personal en todos los puestos de trabajo por lo que una buena motivación y comunicación es imprescindible.*



- \* *Evalúe los impactos ambientales de la organización.*
- \* *Realice las sesiones de formación durante las horas laborales.*
- \* *Acepte las sugerencias de los empleados.*



"Desde que adoptamos las Buenas Prácticas Ambientales el cambio fue importante. Sentimos que nuestras opiniones son valoradas. Construimos nosotros las normas para llevar adelante las prácticas. Las hacemos en conjunto. A veces tenemos que cambiarlas, cuando vemos que algo no da resultado".  
Sra. Inés, Apart Hotel Las Bardas, Puerto Madryn.

Un ejemplo de presentación de notas informativas para clientes



Apart Hotel Las Bardas, Puerto Madryn, Provincia de Chubut

#### ***Fase 4: Evaluación de los resultados***

Luego de seleccionar las RA, informar y capacitar al personal e implementarlas, resulta conveniente evaluar el avance en el cumplimiento prácticas establecidas. Se analizarán cada una de las RA aplicadas.

En función de las características de la organización, la cantidad de RA seleccionadas y la cantidad de personal se conducirá la revisión según periodos establecidos. Por ejemplo, cada 3, 6 o 9 meses. Deberá incluir aspectos tales como:

- \* Los logros o dificultades en la implementación de las RA.
- \* La aceptación por parte de los clientes.
- \* La realización de las inversiones previstas.
- \* Evolución de indicadores de seguimiento en el caso de haberlos definido.
- \* Los beneficios obtenidos.
- \* Las mejoras a tener en cuenta para la adecuada aplicación de otras acciones.

Esta revisión puede ser conducida solo por el coordinador, junto a uno o varios miembros del equipo de trabajo; o por un profesional externo a la organización. Si el personal interno realiza la revisión, debe asegurarse la objetividad.

La metodología utilizada para verificar la aplicación de las RA se vinculará con la realización de entrevistas al personal, la observación de los procedimientos y chequeo de los registros o documentos que cada acción requiera.

Posteriormente, el coordinador elaborará un informe de la revisión efectuada donde se analicen los resultados de la aplicación de las RA.

#### ***Fase 5: Difusión de los resultados***

El éxito del Programa de Recomendaciones Ambientales encaminadas a mejoras ambientales depende de la aceptación y participación de los clientes. Por consiguiente, es imprescindible una buena difusión de las acciones y de los resultados en función de la revisión efectuada.

Existen diferentes vías de comunicación, tales como las que pueden proporcionarse desde la publicidad misma de la empresa en medios de comunicación o a través de Internet.

Asimismo, en la empresa es preciso informar continuamente a los clientes sobre los resultados y las posibilidades de participar en el cuidado ambiental, de forma que perciban la implicación de la empresa en este ámbito.

La forma de hacer llegar la información es muy diversa. Por ejemplo, durante el check in o cuando el cliente requiere información sobre los servicios que presta la organización, mantener una pequeña charla informativa, elaborar un texto donde se expliquen las RA, cartelera, notas informativas o pegatinas invitándolos a colaborar activamente.

En cambio, la presentación de los resultados de la evaluación sobre las aplicación de las RA, es decir los progresos alcanzados y otra información adicional, puede difundirse con la ayuda de un panel informativo colocado en la recepción de la organización o con la elaboración de un informe anual de síntesis.



Apart Hotel Las Bardas, Puerto Madryn, Provincia de Chubut

## ***Caso de Estudio*** **APART HOTEL LAS BARDAS**

Comunicación y difusión de las RA:

Los nombres anuncian, hablan desde sí, cuentan por el hecho de ser nombrados que han sido elegidos . . . y al contar su historia cuentan nuestra propia historia.

. . . por eso "Las Bardas", porque son accidentes geográficos típicamente patagónicos que protegen y contienen a algunas ciudades, imitando a la naturaleza hacemos lo mismo en nuestro apart hotel con aquellos que nos eligen.

Elegir, proteger, contener . . . una manera de posicionarse, de mirar . . . hábitos que se construyen en una morada para habitarla . . . nuestra morada es nuestra casa, nuestro pueblo, nuestro planeta . . . es para nosotros y para nuestros visitantes . . . pasajeros unos y otros de la vida . . . pasamos por ella . . . la habitamos, y la dejamos para que otros la habiten . . . maravilloso préstamo que la vida nos da y que tiene que seguir de mano en mano . . .

Por eso le pedimos que nos de la suya . . . porque entre la suya y la nuestra . . . y algunas otras más, el futuro será un horizonte posible para los que vengan detrás . . .

Si está dispuesto le proponemos empezar por el verbo cuidar: cuidarte, cuidarme, cuidarnos, cuidarlo . . . porque cuidar es prestar atención, por eso le pedimos que:

- \* Deje bien cerradas las canillas.
- \* Apague la luz al salir del departamento.
- \* Cierre o reduzca la potencia de las hornallas cuando no las utiliza.
- \* Evite dejar correr el agua mientras se afeita o al cepillarse los dientes.
- \* Reutilice las toallas cuando estas así lo permitan.

De esta manera estaremos economizando recursos . . . y sensibilizándonos por una vida mejor . . . si le parece incorpórelo en su casa . . . y quien le dice, tal vez su vecina también le dé la mano . . .

*Autora: Sra. Elida Fernández, propietaria de Apart Hotel Las Bardas. Puerto Madryn, Pcia. de Chubut, julio de 2004.*



*Recuerde...  
Integre el Programa de  
Recomendaciones Ambientales en  
la rutina de la organización, asegure  
la participación de todos los  
empleados y desarrolle herramientas  
para difundir el mensaje.*



*"Los extranjeros en cambio están más familiarizados con el cuidado del medio ambiente. A casi todos les interesa, a algunos, especialmente argentinos les llama la atención, preguntan, piden folletos, leen con atención la papelería informativa que le entregamos al ingreso y se interesan por el material de la biblioteca. Lo que más les sorprende son los cuadros que muestran cómo se malgasta el agua y los demás recursos". A veces piden material para llevarse. Sr. Diego, Apart Hotel Las Bardas, Puerto Madryn.*



Apart Hotel Las Bardas, Puerto Madryn, Provincia de Chubut



#### **Norma ISO 14.001**

*Campo de aplicación:* todas las industrias.

*Estructura:* Implantación de un Sistema de Gestión Ambiental.

*Certificación:* Por organismo certificador independiente, luego de una auditoría. <http://www.iso.org>



#### **Green Globe 21**

*Campo de aplicación:* todas las empresas turísticas (hoteles, camping, agencias de viajes, etc) y destinos turísticos.

*Estructura:* Proceso en 3 etapas (ABC): Afiliación, Benchmarking, y Certificación. Implantación de un Sistema de Gestión Ambiental y cumplimiento de otros criterios de la norma.

*Certificación:* Por organismo certificador independiente, luego de una auditoría.

<http://www.greenglobe21.com>



#### **Norma IRAM 42.100**

*Campo de aplicación:* Gestión de la calidad, la seguridad y ambiental en balnearios.

*Estructura:* Cumplimiento de criterios.

*Certificación:* Por organismo certificador independiente, luego de una auditoría. <http://www.iram.org>

## **IV. OTROS INSTRUMENTOS VOLUNTARIOS PARA MEJORAR LA CALIDAD AMBIENTAL**

### **- Sistema de Gestión Ambiental**

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) es un instrumento estructurado que mediante un conjunto de procedimientos, responsabilidades, prácticas y recursos permiten llevar a la práctica la Política Ambiental de la organización.

La estructura del SGA se basa en el esquema: Planificar-Hacer-Chequear-Actuar



Los elementos que componen un SGA son muy similares a los de un SGC (Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001). Sintéticamente son los siguientes:

- \* Política Ambiental.
- \* Objetivos y metas.
- \* Organización y asignación de responsabilidades.
- \* Formación.
- \* Programas de gestión.
- \* Documentación y registros.
- \* Comunicación.
- \* Revisión del sistema.

### **- Certificación de la Calidad Ambiental**

Existe actualmente una variedad de certificaciones que se pueden aplicar al sector turístico en todo el mundo. Algunas de ellas están dirigidas a determinadas áreas, como playas o parques naturales, servicios gastronómicos, servicios de alojamientos, empresas de transportes, municipios, etc.

Este instrumento voluntario permite otorgar un distintivo a productos o servicios que en comparación con otros, son menos perjudiciales para el ambiente, y testimoniar los esfuerzos de la organización, reconociendo las buenas prácticas implementadas. Por otro lado, otorgan información ambiental a los clientes y de este modo les ayudan a tomar decisiones sobre que destino o servicio elegir.

Las certificaciones para el sector turístico argentino vinculadas a la temática ambiental son las siguientes:



## Caso de estudio

### MIL OUTDOOR ADVENTURE

Empresa certificada según la norma ISO 14.001 e ISO 9.001: realización de travesías 4X4 y organización de eventos outdoor.

Manteniendo el rol de compromiso con el medio ambiente los caminos fueron creados en lugares donde nunca antes transitó un vehículo motorizado, mediante una gestión ambiental de acuerdo a normas internacionales y estrictas medidas de seguridad para que los pasajeros puedan disfrutar al máximo esta aventura. El Equipo de MIL Outdoor trabaja con un fuerte compromiso para lograr la satisfacción de quienes eligen este tipo de experiencias.

Acciones:

- \* *Biodiesel como combustible.*
- \* *Estudios de impacto ambiental en los circuitos.*
- \* *Influenciar a nuestros pasajeros para lograr su colaboración con los residuos y la recolección de souvenirs.*
- \* *Color de los vehículos.*
- \* *Mantenimiento de la huella.*
- \* *Circuitos de invierno y verano.*
- \* *Capacitación y entrenamiento permanente del personal.*
- \* *Clasificación, gestión y disposición final de los residuos.*

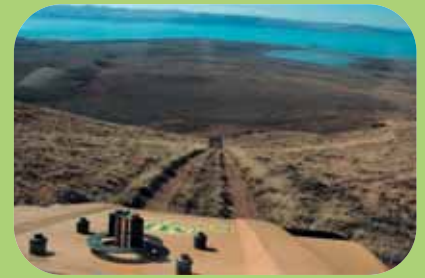
Resultados:

- \* *Logramos una forma más ordenada y clara de realizar las capacitaciones del personal.*
- \* *Diferenciación de la competencia.*
- \* *Imagen.*
- \* *Medición de nuestra gestión.*
- \* *Beneficios a la comunidad, responsabilidad social.*

*Fuente: Sr. Sebastián Jelusic.*

*Información adicional: Sra. Sylvia Gorchs, Gerente de Operaciones.*

*E-mail: [sylviagorchs@miloutdoor.com](mailto:sylviagorchs@miloutdoor.com)*



Gentileza: MIL Outdoor Adventure

### ***Directrices para la Gestión de la Calidad y la Gestión Ambiental en Playas***

Las Directrices establecen una normativa específica para la gestión de la calidad y la gestión ambiental; proveen un marco de referencia para la prestación de servicios; promueven el desarrollo de sistemas de calidad que contemplen de manera integral la satisfacción del usuario, la seguridad en el trabajo y la preservación de los recursos naturales; identifican indicadores de calidad ambiental y regulan su utilización.

Asimismo, establecen pautas de acción para intervenciones físicas del litoral; facilitan la accesibilidad y la tipificación de las modalidades de prestación de servicios y la articulación de los sistemas comprometidos en el desarrollo de la actividad balnearia; al tiempo que componen acciones de concientización de los diversos actores involucrados en la actividad, con desarrollos de programas educativos e informativos dentro y fuera del ámbito del balneario.

COMISIÓN INTERDISCIPLINARIA Y PLURISECTORIAL DE DISEÑO DE LAS DIRECTRICES. (2005)

*Playas y Balnearios de Calidad: Gestión Turística y Ambiental. Directrices y Guía de Autoevaluación. Resumen. Pág. 15.*



*Puede obtener las Directrices consultar las siguiente página:  
<http://www.turismo.gov.ar>; <http://www.ambiente.gov.ar>*

## V. GLOSARIO

### **Autoevaluación**

Apreciación del nivel de cumplimiento, con respecto a las normas de calidad de servicio, realizada por el personal de la empresa, poniendo de manifiesto las fortalezas y debilidades del sistema de calidad de la misma.

### **Biodiversidad**

La variedad de la vida en todas sus formas, niveles y combinaciones. Incluye diversidad de ecosistemas, diversidad de especies y diversidad genética.

### **Recomendaciones Ambientales (RA)**

Acciones que llevan a reducir las pérdidas de materiales y recursos, y el impacto ambiental negativo, a través de cambios, sobre todo en la actitud de las personas, para realizar los procesos y las actividades.

### **Buenas Tecnologías Disponibles (BTD)**

Las mejores técnicas o métodos de operación actualmente disponibles, incluyendo una producción más limpia, y adecuados a las condiciones sociales, económicas, tecnológicas, institucionales, financieras y ambientales de la parte o de las partes contratantes, que aseguren la prevención, la reducción y el control efectivo de la contaminación.

### **Ciclo de vida**

Duración total de un producto desde su fabricación a su eliminación definitiva.

### **Compostaje**

Someter la materia orgánica (en el caso de los servicios turísticos: restos orgánicos de la preparación de alimentos y restos de jardinería) a un proceso de transformación natural hasta obtener un producto, el compost, de gran calidad como abono orgánico, ya que además de su función como fertilizante, mejora la estructura del suelo aportando materiales húmicos.

### **Conciencia ambiental**

Convicción de una persona, organización, grupo o una sociedad entera, de que el medio ambiente debe protegerse y usarse racionalmente en beneficio del presente y el futuro de la humanidad.

### **Contaminación**

La presencia en el ambiente de uno o más contaminantes, o de cualquier combinación de los mismos, que excediendo los límites tolerables, cause daños a la vida o impacto en el ambiente. (Fuente: Proyecto de Código Ambiental de la República Argentina, Glosario. Trámite Parlamentario N° 1/92).

### **Degradación**

Es el proceso en el cual un sistema pasa de un determinado grado de organización y composición a otro más simple y de menor número de componentes.

### **Empresa**

Unidad económica que organiza y realiza la producción de bienes y servicios.

### **Energía**

Capacidad de hacer un trabajo físico a partir de acciones mecánicas, térmicas, químicas o eléctricas, o de causar una transferencia de calor entre dos objetos que se hallen a distintas temperaturas.

### **Fauna**

Conjunto de especies animales presentes en un determinado biotopo.

### **Flora**

Conjunto de especies vegetales presentes en una determinada región o biotopo.

### **Gestión ambiental**

Conjunto de acciones encaminadas a lograr la máxima racionalidad en el proceso de decisión relativo a la conservación, defensa, protección y mejora del medio ambiente, a partir de un enfoque interdisciplinario y global. En el caso de acciones de amplio alcance, es recomendable incluir la participación ciudadana.

### **Medio ambiente**

Es el entorno vital; el conjunto de factores físicos, biológicos, sociales y culturales que interactúan entre sí de manera sistémica. No debe considerarse pues, como el medio envolvente del hombre. A los efectos analíticos se lo suele clasificar de diversas formas; por ejemplo: medio biofísico - medio sociocultural; ó medio ambiente natural - medio ambiente construido; ó medio ambiente urbano - medio ambiente rural. En todos los casos, el análisis incluye a la población humana y sus actividades. Son sinónimos: ambiente; medio. Fuente: Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable.

### **Patrimonio natural**

Es el conjunto de bienes naturales que nos ha sido legado por las generaciones anteriores y que nos corresponde conservar en sus atributos fundamentales o transformar para poder transmitirlos a las generaciones futuras.

### **Política Ambiental**

Declaración de la organización sobre sus intenciones y principios en relación con su desempeño ambiental global, que provee un marco para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas ambientales. Fuente: Norma IRAM-NM- ISO 14.001: 2002, pág. 3.

### **Reciclar**

Aprovechar para el mismo uso u otro todo o parte del material.

### **Reducción en origen**

Disminución del volumen o la peligrosidad de los subproductos generados mediante la puesta en marcha de prácticas adecuadas o la modificación de procesos que impliquen el cambio a tecnologías más limpias, equipos más eficientes, sustitución de materias primas o modificación de la composición de los productos.

### **Residuo**

Cualquier material o energía generado en los procesos de extracción, transformación, producción, consumo, utilización, control o tratamiento cuya calidad no permita utilizarlo nuevamente. (Fuente: Proyecto de Código Ambiental de la República Argentina, Glosario. Trámite Parlamentario N° 1 / 92).

### **Reutilizar**

Dar aplicaciones útiles a un material en su estado original o por un tratamiento menor.

### **Revalorización**

Rescate de valores referidos a: patrimonio natural, cultural y social como red indispensable para una mejor calidad de vida.

### **Sistema de Gestión Ambiental**

Aquella parte del sistema de gestión global que incluye la estructura de la organización, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, realizar, revisar y mantener la política ambiental. Fuente: Norma IRAM-NM- ISO 14.001: 2002, pág. 2.

### **Vertido**

Es el efluente residual evacuado fuera de las instalaciones de los establecimientos industriales y/o especiales, con destino directo o indirecto a colectoras, colectores, cloacas máximas, conductos pluviales, cursos de agua y el suelo, ya sea mediante evacuación o depósito. (Fuente: Decreto N° 674/89 - Art. 4°).

## VI. BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA Y WEBS DE INTERÉS

### Material bibliográfico de referencia:

Dirección Nacional de Gestión de la Calidad Turística. Secretaría de Turismo de la Nación. Calidad en Servicios Turísticos, los que apuestan a la calidad cuentan su historia. Catálogo de Experiencias Exitosas en Implementación de Sistemas de gestión de Calidad. Buenos Aires. Septiembre de 2005.

International Hotel & Restaurant Association (IH & RA) - United Nations Environment Programme, Industry and Environment (UNEP IE). Environmental Good Practice in Hotels - Case Studies from International Hotel & Restaurant Association Environmental Award. 1998.

International Hotel & Restaurant Association (IH & RA) - United Nations Environment Programme, Industry and Environment (UNEP IE). Environmental Action Pack for Hotels: Practical Steps to benefit your Business and the Environment. 1998.

Organización Mundial del Turismo. Agenda para Planificadores Locales: Turismo Sostenible y Gestión Municipal. Edición para América Latina y El Caribe. Madrid. 1999.

Organización Mundial del Turismo, Consejo Mundial de Viajes y Turismo, Consejo de la Tierra. Agenda XXI para la Industria de Viajes y Turismo: Hacia un Desarrollo Ambientalmente Sustentable. Madrid. 1994.

Tour Operators Initiative. The Center for Environmental Leadership in Business. A practical Guide to Good Practice. Managing Environmental and Social Issues in the Accommodations Sector. 2003.

United Nations Environment Programme, Industry and Environment (UNEP IE). Environment Codes of Conduct for Tourism. 1995.

### Webs de interés:

Con respecto a la amplia información que proporciona Internet, se facilitan a continuación algunos sitios web que por la importancia de la organización o por la base de datos contenida, constituyen una referencia vinculada a la temática abordada en esta guía.

**Consejo Mundial de Viajes y Turismo**  
<http://www.wttc.org>

**Iniciativa Ambiental de Hoteles Internacionales**  
<http://www.ihei.org>

**Iniciativa de Tour Operadores para el Desarrollo de un Turismo Sustentable**  
<http://www.toinitiative.org>

**Organización Mundial del Turismo**  
<http://www.world-tourism.org>

**PNUMA Turismo**  
<http://www.unepie.org/tourism>

**Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable. Ministerio de Salud y Ambiente de la Nación**  
<http://www.medioambiente.gov.ar>

**Secretaría de Turismo de la Nación**  
<http://www.turismo.gov.ar>

## VII. CONTACTOS ÚTILES

Lista de contactos útiles sobre organismos que se encuentran trabajando en la temática abordada en esta guía:

### **Cámara Argentina de Turismo**

Piedras 383. Piso 7°. Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Tel.: (54-11) 4331-7777/5031-3030  
Correo electrónico: info@camaraargturismo.org.ar

### **Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la Rca. Argentina**

Larrea 1250. Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Tel.: (54-11) 4822-7733/4822-7807  
Correo electrónico: info@fehgra.com.ar

### **Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable**

San Martín 451. Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Tel.: (54-11) 4348-8200/4348-8677  
Correo electrónico: biblio@medioambiente.gov.ar

### **Secretaría de Turismo de la Nación**

Suipacha 1111. Piso 21. Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Tel.: (54-11) 4312-5611  
Correo electrónico: info@turismo.gov.ar

### **Lista de empresas recicladoras:**

#### **ALUMINIO**

#### **REYNOLDS LATAS DE ALUMINIO ARGENTINA**

Cerrito 836. Piso 6. Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Tel.: 011-4842-3324 (Villa Bosch) Tel.: 011-4238-4506 (Burzaco)  
*Reciclado de latas de aluminio*

#### **REFINERÍA METALES UBOLDI Y CÍA. S.A**

Tte. General Perón 949. Piso 12. Ciudad. Autónoma de Bs. As.  
Tel.: 011-4326-3444/8465/3406 Fax.: 011-4-326-8507  
*Reciclado de latas de aluminio*

#### **PLÁSTICO**

#### **RECIBAIRES S.R.L.**

Necochea 3567/71. Lomas del Mirador.  
Tel.: 011-4441-1564  
recibaires@mbox.servicent.com.ar  
*Recupero y reciclado de Pet*

#### **ALPA DIVISIÓN PLÁSTICOS**

Sinclair 5381. Isidro Casanova. La Matanza. Provincia de Bs. As.  
*Compra de botellas de Pet postconsumo en fardos Tel.: 011-46253342*

#### **VENDAVAL RECICLADOS S.R.L.**

Juan Manuel de Rosas 176, Area Industrial. Las Parejas. Provincia de Santa Fé  
Tel.: 03471-471913 - Consultas técnicas 03471-471913  
reciclad@s@elvendaval.com.ar / www.elvendaval.com.ar  
*Equipo móvil de reciclado de plásticos*

#### **PLASMEN**

Ciudad Plottier. Provincia de Neuquén  
Tel.: 0299-4934585/0299-155040446  
*Trasforma todo tipo de plástico*

#### **QUANTA**

Mitre 413. Piso 1º, Dto. A. Paraná. Provincia de Entre Ríos  
Tel.: 0343-4223085/0343-4261037  
quanta@gamma.com.ar  
*Planta que transforma todo tipo de plástico*

#### **RECICLADOS PATAGÓNICOS**

Mosconi Norte 474. Parque Industrial. Trelew. Provincia de Chubut  
Tel.: 02965-446244/02965-15660596  
*Recicla polietilenos de alta y baja densidad, todo tipo de cajones plásticos, caños, cables, etc.*

### **PAPEL Y CARTÓN**

#### **PAPELERA DEL PLATA**

Paysandú 601. Wilde. Provincia de Buenos Aires  
Tel.: 011-4207-8214/8215  
www.papeleradelplata.com.ar  
*Reciclado de papel y cartón*

#### **MASSUH S.A.**

Con. Gral. Belgrano Km. 14.500. San Fco. Solano. Pcia. de Bs. As.  
Tel.: 011-4280-4410/4391/4364 Fax.: 011-4200-0464  
www.papeleramassuh.com.ar  
*Reciclado de papel*

### **VIDRIO**

#### **RIGOLLEAU S.A.**

Carlos Pellegrini 450. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.  
Tel.: 011-4256-9882  
Lisandro de la Torre 1651 (B1884MFK) Berazategui, Buenos Aires, Argentina  
www.rigolleau.com.ar  
*Reciclado de vidrio*

#### **VITRA ARGENTINA**

Con. General Belgrano Km. 14.500. Rosario. Pcia. de Santa Fé  
www.vitraarg.com.ar  
*Reciclado de vidrio*

### **TETRAPACK**

#### **REZAGOS INDUSTRIALES**

Ruta 8 Km. 50. 500. Pilar, Provincia de Buenos Aires  
Tel.: 02322 -48-0798  
*Reciclado de tetrapack*

### **FRACCIÓN HÚMEDA (ORGÁNICOS)**

#### **SOLUCIÓN COOPERATIVA DE PRODUCTOS ORGÁNICOS**

Presidente Roca 67. Rosario. Provincia de Santa Fé.  
Tel.: 0341-4490822  
*Asistencia técnica*

#### **LOMBRIFERTIL**

Parque de Innovación Tecnológica INTA. Castelar.  
Tel.: 011-4452-5897  
*Asistencia técnica*

Título de la obra: **GUÍA DE RECOMENDACIONES AMBIENTALES**

Coordinación General: Dirección de Calidad y Formación para el Turismo  
Angela Ayala

Contenidos: Arq. Edel Kobal

Corrección de texto: Vanesa Wielesiuk

Diseño gráfico: Juan Cruz Genis

Fotografías: Lic. Edmundo Ferretti, Arq. Edel Kobal, En Defensa de Nuestro Futuro - Comisión Europea - 2000, MIL Outdoor Adventure, Secretaría de Turismo de la Nación.

Nº de edición: 1

Fecha: Abril de 2007

Tirada: 500 ejemplares





