

GUATEMALA



MANUAL DE  
*Buenas*  
PRÁCTICAS

Turismo Sostenible  
Hospedaje en Áreas  
Protegidas

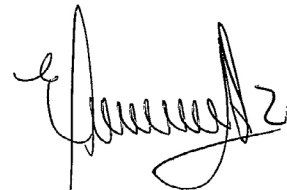
Guatemala es un país con una enorme riqueza natural y cultural, lo cual hace que sea muy atractivo turísticamente. Gran parte de este potencial se encuentra en el interior de las más de 330 áreas protegidas existentes en Guatemala y es labor del Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP) asegurar la conservación de su alto índice de biodiversidad biológica.

A través de la generación de beneficios financieros para lograr la sostenibilidad en las áreas protegidas, el desarrollo del turismo sostenible contribuye a alcanzar los fines de conservación del patrimonio natural de Guatemala. Sin embargo, para que el desarrollo de turismo sea una herramienta efectiva de conservación y no

genere impactos negativos, este debe desarrollarse de una forma planificada y bajo estándares de buenas prácticas desarrolladas por todos los actores involucrados en la actividad turística.

Es por ello que elaboramos esta serie de Manuales de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para la gestión de las Áreas Protegidas y de los servicios turísticos dentro y aledaños a las mismas, para asegurar que la actividad de visitación proporcione impactos positivos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas a través de la generación de empleo, la diversificación de la economía, la mejora de los servicios e infraestructura, la promoción del intercambio cultural y la sensibilización sobre los recursos naturales y culturales.

Estos manuales están dirigidos a los administradores de las Áreas Protegidas y a los establecimientos de hospedaje, alimentación y transporte turístico operando dentro o cerca de las mismas pero también a los usuarios como lo son operadores y guías de turismo; comunidades aledañas y visitantes de las áreas protegidas. Estamos seguros de que estos documentos pueden ser un instrumento efectivo para alcanzar la sostenibilidad dentro de las Áreas Protegidas, por ello animamos a todos los actores involucrados a hacer uso de estas herramientas en aras de sumar esfuerzos para la deseada conservación del patrimonio natural de Guatemala, fuente en gran medida de nuestro atractivo turístico.



**Ing. Elder Manrique Figueroa Rodríguez**  
Secretario Ejecutivo  
Consejo Nacional de Áreas Protegidas  
-CONAP-



# MANUAL DE *Buenas* PRÁCTICAS

**Turismo Sostenible**  
Hospedaje en Áreas  
Protegidas

# CRÉDITOS

**MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS, TURISMO  
SOSTENIBLE HOSPEDAJE EN ÁREAS PROTEGIDAS**  
Documento técnico No. 24-2016

**DOCUMENTO ELABORADO POR EL CONSEJO  
NACIONAL DE ÁREAS PROTEGIDAS**

## **Textos**

Andrea Archila, Carmen Rosa Pérez Aguilera y Denia Eunice Del Valle Barrera  
CERTIFICA, S.A.

## **Revisión**

Ana Virginia Cuellar, Lucila Pérez y Ana Luisa de León

## **Diseño y diagramación**

Isabel Molina y Erwin Herdocia

## **Revisión del diseño**

Hiliana Núñez

Se sugiere citar el documento de la siguiente manera:

CONAP 2016. Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible, Hospedaje en Áreas Protegidas. Documento Técnico No. 24-2016. Guatemala. 82 páginas.

## **Primera Edición**

### **Consejo Nacional de Áreas Protegidas - CONAP**

5ª Avenida 6-06, zona 1; Edificio IPM, 5º, 6º y 7º nivel  
Guatemala, C. A.  
PBX: + (502) 2422-6700  
Fax: + (502) 2253-4141  
[www.conap.gob.gt](http://www.conap.gob.gt)

Esta publicación se realiza de acuerdo al normativo de propiedad intelectual de CONAP, aprobado por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas con fecha 28 de agosto del 2016; con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y el Fondo para el Medio Ambiente Mundial (Global Environment Facility -GEF), a través del proyecto 81367: "Promoviendo el Ecoturismo para Fortalecer la Sostenibilidad Financiera del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas", implementado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).







# ACRÓNIMOS SIGLAS Y ABREVIATURAS

<b>AP</b>	área protegida
<b>BPM</b>	buenas prácticas de manejo
<b>BP</b>	buenas prácticas
<b>CMTS</b>	Consejo Mundial de Turismo Sostenible
<b>CONAP</b>	Consejo Nacional de Áreas Protegidas
<b>CoP 10</b>	Conference of the Parties - Conferencia de la Partes <sup>1</sup>
<b>INGUAT</b>	Instituto Guatemalteco de Turismo
<b>GEI</b>	gases de efecto invernadero
<b>OMT</b>	Organización Mundial del Turismo
<b>SIGAP</b>	Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas
<b>UICN</b>	Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza
<b>UNESCO</b>	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization)
<b>ZVD</b>	Zona de Veda Definitiva

<sup>1</sup>Órgano rector del Convenio sobre la Diversidad Biológica



# ÍNDICE

<b>Presentación</b> .....	<b>6</b>
Contexto del proyecto .....	10
Las áreas protegidas en Guatemala y su relación con la sostenibilidad .....	16
<b>Turismo sostenible en establecimientos de hospedaje</b> .....	<b>17</b>
Criterios Globales de Turismo Sostenible .....	18
Buenas prácticas de turismo sostenible .....	19
Importancia de las buenas prácticas .....	20
Público al que está dirigido el manual .....	21
Plan de acción de la sostenibilidad .....	22
<b>Establecimientos de hospedaje</b> .....	<b>23</b>
 <b>Gestión Empresarial Sostenible</b> .....	<b>25</b>
Legislación turística aplicable a los emprendimientos de hospedaje.....	25
Planificación estratégica sostenible .....	27
Gestión administrativa-financiera .....	29
Gestión de calidad .....	32
Seguridad .....	36
Selección, contratación y evaluación de proveedores .....	38
Diseño y construcción del establecimiento de hospedaje .....	40
Mercadeo y comercialización.....	43
Evaluación y monitoreo de las actividades turísticas.....	45
 <b>Gestión socio - cultural</b> .....	<b>47</b>
Gestión del patrimonio socio-cultural .....	49
Beneficios económicos para las comunidades y desarrollo local .....	51



<b>Gestión ambiental</b> .....	<b>53</b>
Conservación de la biodiversidad .....	55
Reducción de la contaminación ambiental .....	56
Gestión del agua .....	60
Gestión de la energía .....	63
Reducción de la huella de carbono .....	67
<b>Glosario</b> .....	<b>74</b>
<b>Bibliografía</b> .....	<b>78</b>
Literatura citada .....	78
Fuentes de información utilizadas .....	78
Páginas Web consultadas .....	81
<b>Anexos</b> .....	<b>82</b>

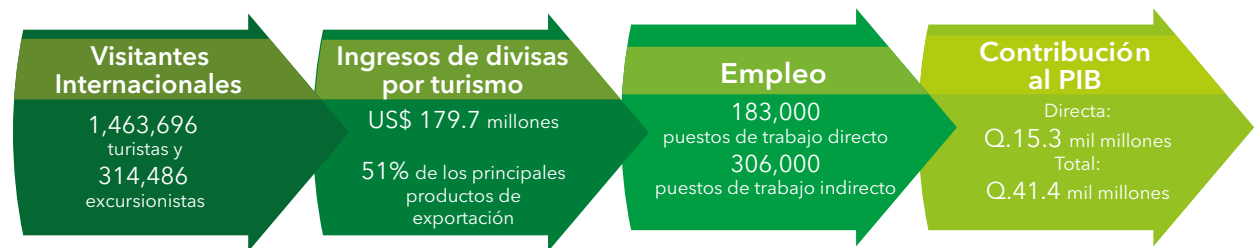
# PRESENTACIÓN

El turismo, como actividad económica, ha cobrado gran importancia a nivel mundial al permitir la integración armónica de factores sociales, culturales, económicos y ambientales para el beneficio de las naciones.

Diferentes regiones o países actualmente basan una parte importante de su desarrollo en la promoción del turismo, teniendo en cuenta que genera beneficios de alto impacto sobre las comunidades nativas de los países donde se realiza, especialmente en aquellos en vías de desarrollo.

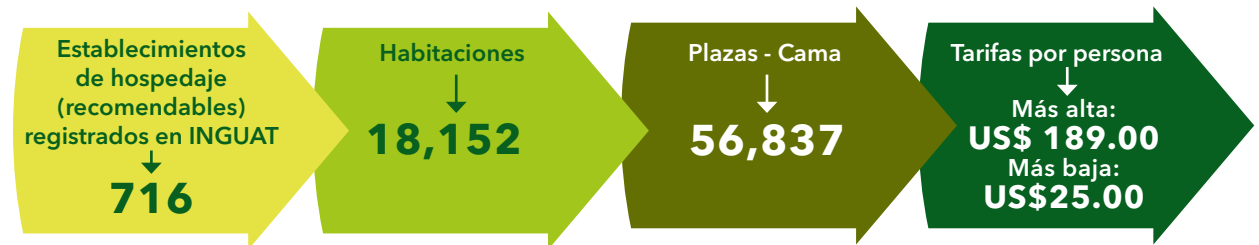
Guatemala es un país con un alto potencial de desarrollo para el turismo sostenible y el ecoturismo, con un gran reto por desarrollar productos y servicios turísticos, no solo que sean seguros, competitivos y de calidad; sino que, sobre todo, aseguren que se respetará el entorno natural y serán inclusivos de las expresiones culturales de las comunidades locales.

## Impacto económico del turismo en Guatemala



Fuente: elaboración propia con datos del Boletín Estadístico del INGUAT 2015 y el Informe del Impacto Económico del Turismo en la Economía 2015 del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC por sus siglas en inglés)

## Datos de los establecimientos de hospedaje



Fuente: Datos proporcionados por el Departamento de Registro y Verificación de Empresas Turísticas del INGUAT (agosto 2016)



Con esta serie de Manuales de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible se pretende apoyar el desarrollo turístico sostenible en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP) para asegurar que la actividad turística se realice de una manera responsable y respetuosa con el medio ambiente y su entorno sociocultural y represente una herramienta para lograr, a su vez, la sostenibilidad financiera.

La serie de cinco manuales de buenas prácticas de turismo sostenible en áreas protegidas, se desarrollará a partir de un documento general de buenas prácticas (Manual de Buenas Prácticas de Gestión del Turismo Sostenible en Áreas Protegidas) y luego a través de cuatro manuales específicos dirigidos a los principales prestadores de servicios turísticos dentro y, con influencia, en las áreas protegidas (servicios de hospedaje, alimentación, guías y operadores de turismo receptivo y transporte turístico). El presente manual está dirigido a los establecimientos de hospedaje turístico que operan en las áreas protegidas.

En la actualidad, la responsabilidad de una empresa o unidad de negocio no es únicamente la de producir ingresos que generen utilidades sino que también deben velar porque sus colaboradores y la comunidad aledaña al negocio sean beneficiados y por cuidar que su operación sea lo más armoniosa posible con el ambiente.

En este manual se aborda la sostenibilidad integral de los establecimientos de hospedaje en las áreas protegidas. Dentro del ámbito empresarial, que se refiere a la gestión interna del establecimiento, enfocándose en la generación de valor agregado para el administrador del establecimiento (ya sea la asociación, Municipalidad o empresa privada), sus colaboradores y los clientes.



En el ámbito social, se incluyen tanto los temas de proyección de los beneficios económicos hacia las comunidades aledañas y hacia el cuidado y preservación del patrimonio sociocultural en general. En el ámbito ambiental se desarrollan los temas de las repercusiones ambientales que los servicios de hospedaje puedan ocasionar y las acciones específicas para contribuir a la conservación y protección del área protegida donde se desarrolla el negocio.

Aunque el Manual es específico para las empresas de hospedaje en las áreas protegidas, se espera que pueda ser utilizado por todas las empresas que brinden servicios de hospedaje turístico en Guatemala y que las prácticas aquí recomendadas les sirvan de guía para que mejoren sus procesos y procedimientos, la calidad de la prestación de sus servicios y puedan alcanzar mayores niveles de rentabilidad que les permitan contribuir con el desarrollo local y la conservación, cuidado y promoción del patrimonio natural y socio-cultural.





## CONTEXTO DEL PROYECTO

El proyecto **“Promoviendo el Ecoturismo para Fortalecer la Sostenibilidad Financiera del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP-”** se desprende del área focal de Biodiversidad del Fondo Para el Medio Ambiente Mundial (FMAM por sus siglas en español, GEF por sus siglas en inglés), que busca catalizar la sostenibilidad de sistemas de áreas protegidas de Guatemala.

La meta del proyecto es contribuir a la conservación de la biodiversidad de importancia global en Guatemala.

---

*El objetivo es fortalecer la sostenibilidad financiera del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP- mediante el desarrollo de nuevos mecanismos financieros en el sector del ecoturismo.*

---

A través de la promoción del desarrollo de turismo sostenible con capacidad de generar ingresos que sean destinados a manejo y gestión de áreas protegidas, de forma que se favorezca la conservación de la biodiversidad en ellas existente. Para ello, el proyecto se propone el diseño de manuales de buenas prácticas que guíe a los diferentes actores involucrados en la gestión del turismo en áreas protegidas en que sus operaciones y estrategias de actuación se alineen con esta meta.

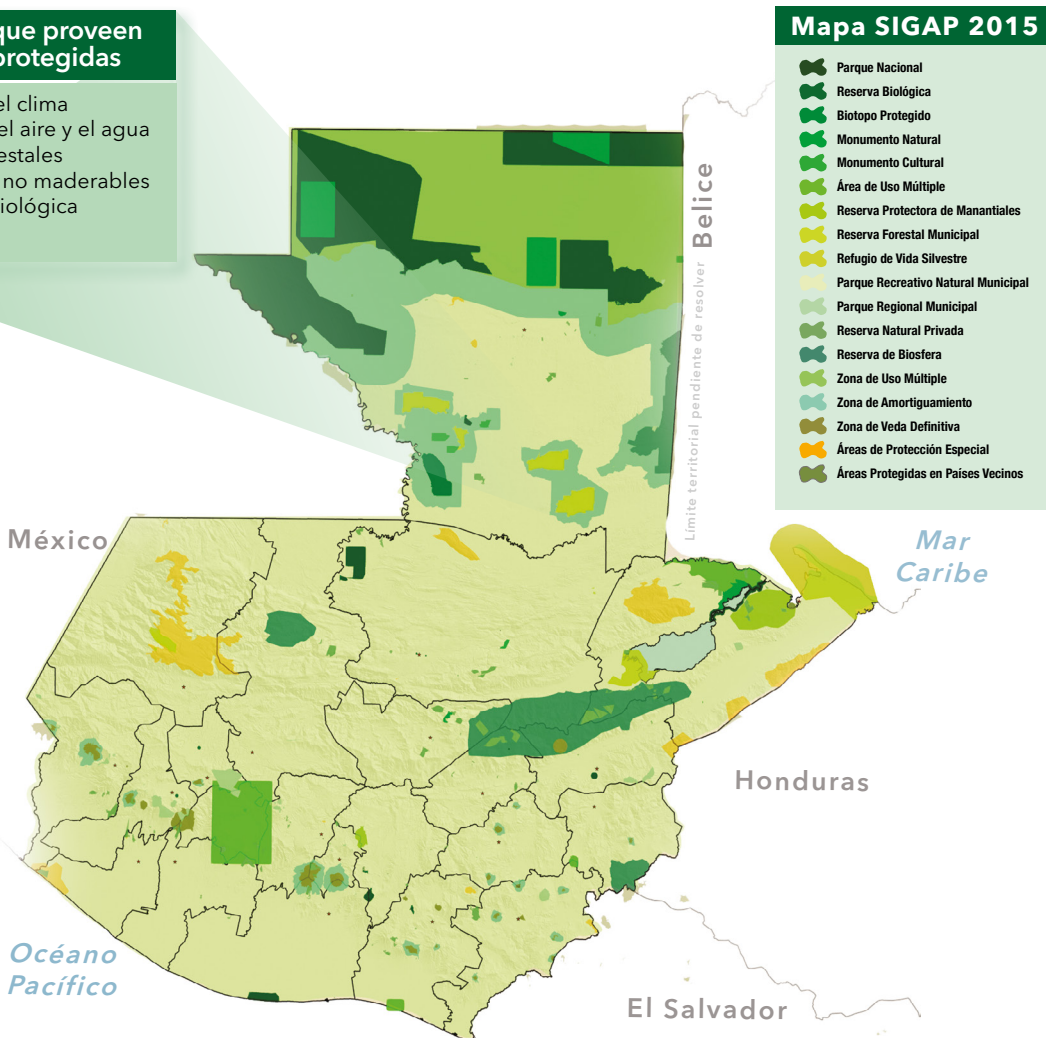
# CONTEXTO DE LAS ÁREAS PROTEGIDAS EN GUATEMALA Y SU RELACIÓN CON LA SOSTENIBILIDAD

El Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP) fue creado en 1989 mediante el Decreto 4-89 que también establece el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (SIGAP). El CONAP es la institución encargada de dirigir y coordinar el SIGAP, así como también de administrar la Diversidad Biológica de Guatemala con el fin de proteger y mejorar el patrimonio natural del país.

El SIGAP es el conjunto de todas las áreas protegidas de Guatemala y las entidades que las administran. Fue creado para lograr los objetivos de conservación, rehabilitación y protección de la diversidad biológica y los recursos naturales del país; alberga los principales destinos turísticos del país.

## Beneficios que proveen las áreas protegidas

- Regulación del clima
- Purificación del aire y el agua
- Productos forestales maderables y no maderables
- Exploración biológica y turismo.



Son áreas protegidas, incluidas sus respectivas zonas de amortiguamiento, las que tienen por objeto la conservación, el manejo racional y la restauración de la flora y fauna silvestre, recursos conexos y sus interacciones naturales y culturales, que tengan alta significación por su función o sus valores genéticos, históricos, escénicos, recreativos, arqueológicos y protectores; de tal manera de preservar el estado natural de las comunidades bióticas, de los fenómenos geomorfológicos únicos, de las fuentes y suministros de agua, de las cuencas críticas de los ríos, de las zonas protectoras de los suelos agrícolas, de tal modo de mantener opciones de desarrollo sostenible.



\*\*Aunque no está registrada oficialmente como categoría de manejo, otra denominación que se utiliza es la de Zona de Veda Definitiva (ZVD). El 2 de marzo del 2014, se publicó en el Diario Oficial la Resolución 01-08-2014 del CONAP, con la cual se definió el listado de 28 volcanes (30 ZVD) que son áreas protegidas, declarados como tal desde 1956 en conmemoración al mes del árbol, cuya superficie que se considera como ZVD, comprende desde el cráter hasta la pendiente del 30%, en apego a lo establecido en el Acuerdo Presidencial del 21 de junio de 1956.

## Categorías de manejo de las áreas protegidas

De acuerdo al reglamento de la Ley de Áreas Protegidas, existen 6 categorías de manejo para la administración óptima de las mismas:

### tipo I

Parque Nacional,  
Reserva Biológica

**21** parques nacionales y  
**1** reserva biológica

### tipo II

Biotopo Protegido,  
Monumento Natural,  
Monumento Cultural,  
Parque Histórico

**6** biotopos protegidos  
**3** monumentos culturales  
**1** monumento Natural

### tipo III

Áreas de Uso  
Múltiple, Manantial,  
Reserva Forestal,  
Refugio de Vida  
Silvestre

**6** refugios de vida silvestre  
**5** áreas de uso múltiple  
**2** reservas forestales  
**2** reservas protectoras de manantiales  
**1** reserva hídrica y forestal

### tipo IV

Áreas Recreativa  
Natural, Parque  
Regional, Rutas y  
Vías Escénicas

**66** parques municipales  
**1** parque regional y área natural  
**1** parque recreativo natural

### tipo V

Reserva Natural  
Privada

**183** reservas naturales privadas

### tipo VI

Reserva de la  
Biosfera

**5** reservas de biosfera

### ZVD\*\*

Zona de veda definitiva → **30** zonas de veda definitiva

334 áreas protegidas nacionales, municipales y privadas, que ocupan un área total de 3,445,738.13 hectáreas (3,343,149.13 hectáreas terrestres y 102,589.00 hectáreas marítimas<sup>3</sup>), 30.70% del territorio nacional se encuentra bajo el régimen de área protegida.

Fuente: Ley de Áreas Protegidas (Decreto 4-89) y Folleto Guatemala Megadiversa (CONAP. Documento Educativo No. 02-2015)

<sup>2</sup> Ley de Áreas Protegidas (Decreto 4-89)

<sup>3</sup> De acuerdo a los datos oficiales de superficie en conservación y manejo de las áreas protegidas del SIGAP.

## GUATEMALA MEGADIVERSA

Conocida como “el país de la eterna primavera”, a pesar de ser un país relativamente pequeño (108,889 Kms<sup>2</sup>), Guatemala posee una vasta biodiversidad, que se refleja en la variedad de flora y fauna, así como en la pluriculturalidad de su gente y también es uno de los 25 países con mayor diversidad de árboles a nivel mundial.

En el año 2010 la Conferencia de las Partes (Conference of Parties - CoP) reconoció a Guatemala como uno de los 19 países megadiversos<sup>4</sup> en el mundo. Este reconocimiento mundial, además de ser motivo de orgullo, conlleva una gran responsabilidad de crear consciencia de la importancia económica, sociocultural y ambiental que las áreas protegidas tienen.



© Jorge Castañeda



© Jorge Castañeda



© Daniel Ariano

<sup>4</sup>El concepto de megadiverso, representa la variedad de seres vivos sobre la tierra y abarca la diversidad de ecosistemas y variedad genética.

# República de Guatemala

Se origina de la lengua Náhuatl Quauhtlemallan que significa:  
*"Lugar donde hay muchos árboles"*

**+ 15 millones**  
de habitantes



**24 idiomas**  
incluyendo el **español**,  
idiomas **Maya, Xinka**  
y **Garífuna**

**360**  
microclimas

**14**  
zonas de vida

**66**  
ecosistemas

**33**  
volcanes

**5**  
lagos

**3 Patrimonios de la Humanidad - UNESCO**

- Parque Nacional Tikal (Patrimonio Cultural y Natural)
- La Antigua Guatemala
- Parque Arqueológico Quirigua

**3 Patrimonios Inmateriales - UNESCO**

- La lengua, la danza y la música garífuna
- La tradición del teatro Rabinal Achí
- El Ceremonial La Pa'ach

## FLORA



**10.317**  
Especies

## PECES



**1.033**  
Especies

## ANFIBIOS



**147**  
Especies

## REPTILES



**245**  
Especies

## AVES



**720**  
Especies

## MAMÍFEROS



**244**  
Especies

## 7 BIOMAS

- Selva tropical húmeda
- Selva tropical lluviosa
- Selva de montaña
- Bosque de montaña
- Chaparral espinoso
- Selva sub-tropical húmeda
- Sabana tropical húmeda

## 7 HUMEDALES RAMSAR

- Parque Nacional Laguna Lachuá
- Parque Nacional Yaxha-Nakum-Narajo
- Parque Nacional Laguna del Tigre
- Refugio de Vida Silvestre de Punta de Manabique
- Refugio de Vida Silvestre Bocas del Polochic
- Río Sarstún
- Reserva Natural Manchón Guamuchal

## 5 RESERVAS DE BIÓSFERA

- Reserva de la Biósfera Maya
- Reserva de la Biósfera Sierra de las Minas
- Reserva de la Biósfera Trifinio
- Reserva de la Biósfera Ixil, Visis-Caba
- Reserva de la Biósfera Montañas Mayas Chiquibul

Aunque de manera general la población guatemalteca no es consciente de la importancia de la conservación de la biodiversidad para su subsistencia, todos los habitantes del país, así como sus visitantes se benefician directa o indirectamente de los bienes y servicios biológicos que las áreas protegidas proveen.

La sostenibilidad ambiental, socio-cultural y económica es inherente a la conservación de los recursos culturales y naturales del país, pues de ellos depende la disminución del riesgo por la vulnerabilidad del cambio climático, la reducción de la erosión de los suelos, la disminución del efecto de las

inundaciones, la purificación del aire a través de la captación y fijación del carbono, la generación de energía renovable (hidroeléctricas), la seguridad alimentaria y el turismo.

Las áreas protegidas son una pieza fundamental para la conservación de la biodiversidad y también representan uno de los principales recursos turísticos, prestan servicios ambientales para las poblaciones aledañas, salvaguardan el patrimonio natural y cultural; son una fuente para la investigación científica y la educación ambiental.

Muchas poblaciones y grupos rurales que viven en extrema pobreza, dependen directamente de ellas para su subsistencia (alimentos, uso de plantas medicinales y madera para combustión y/o construcción principalmente).

Adicionalmente, los diferentes modelos de gestión de las APs apoyan la descentralización y modernización del estado, permitiendo la participación de la sociedad civil organizada y coadyuvan al cumplimiento de diversos tratados internacionales de los que el país es signatario; así como a la captación de financiamiento internacional.





# TURISMO SOSTENIBLE EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

Según la OMT es “el turismo sostenible” que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”<sup>5</sup>.

*Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible se aplican a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos.*



Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Por lo tanto, el turismo sostenible debe:



01

Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

02

Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.

03

Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes, unos beneficios socio-económicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.



<sup>5</sup> Organización Mundial del Turismo (OMT). Desarrollo Sostenible del Turismo. <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>. Página visitada el 2 de enero 2016.

Las áreas protegidas, como guardianas de la biodiversidad, representan para el turismo una gran oportunidad para el esparcimiento y el disfrute de la naturaleza, no es de extrañar que muchos turistas deseen permanecer en ellas por más tiempo, lo que conlleva la pernoctación.

Los establecimientos de hospedaje dentro de las áreas protegidas deben poner especial énfasis en que sus productos y servicios no perturben y ocasionen el menor daño posible al entorno socio-cultural y ambiental en el que están enclavadas y basarse en los principios de:

1. Ética empresarial (seguridad, empleo digno, transparencia, honestidad y legalidad, justicia y equidad)
2. Compromiso con la comunidad y su desarrollo (contribución al bien común, vinculación con las comunidades aledañas, desarrollo social)
3. Cuidado, protección y preservación del medio ambiente (responsabilidad, respeto por la legislación y prevención de impactos negativos)

La gestión integral sostenible no debe confundirse con la filantropía, ni con intervenciones ambientales puntuales; sino que está encaminada a mantener un

equilibrio entre el desarrollo del negocio turístico, el desarrollo de la localidad, la conservación y cuidado del medio ambiente y la viabilidad comercial y económica del negocio turístico.

Un establecimiento de hospedaje sostenible de manera integral (desde su fase de planificación, construcción y operación) debe:

- Tener claridad sobre el impacto de sus actividades en el área protegida y el entorno social y ambiental de la misma y de las comunidades aledañas.
- Conocer las expectativas de los clientes, proveedores, colaboradores y las entidades gubernamentales que norman su actividad (CONAP, INGUAT, etc.).
- Desarrollar metas específicas sobre el consumo de insumos y materiales, agua, energía, la generación de desechos y las aguas residuales.
- Elaborar políticas, principios o lineamientos que la orienten sobre su comportamiento ético (incluyendo sus prácticas laborales) y la contribución socio-cultural y ambiental.
- Identificar a todas las partes interesadas (*stakeholders*<sup>6</sup>), tanto con los que interactuamos actualmente, como aquellos con los que pueda generarse una posible interacción (alianza estratégica).

*El marco referencial del presente manual es la gestión de las áreas protegidas como protectoras del patrimonio natural, seguido de los Criterios Globales de Turismo Sostenible, de los que se derivan las buenas prácticas de turismo sostenible para establecimientos de hospedaje en las áreas protegidas.*



<sup>6</sup> Representan a todas las organizaciones del contexto local, municipal y nacional que están relacionadas o ligadas a las actividades de la empresa.

## CRITERIOS GLOBALES DE TURISMO SOSTENIBLE

Los Criterios Globales de Turismo Sostenible<sup>7</sup> son un esfuerzo para alcanzar el entendimiento común del turismo sostenible y representan los principios mínimos de sostenibilidad a los que una empresa turística debe aspirar. Se organizan alrededor de cuatro temas principales: la planificación eficaz para la sostenibilidad, la maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local, el mejoramiento del patrimonio cultural y la reducción de los impactos negativos sobre el ambiente.

Aunque los criterios se orientan inicialmente para el uso por parte del sector hotelero y los operadores de turismo, tienen aplicabilidad en toda la industria turística.

Los criterios son parte de la respuesta brindada por la comunidad turística frente a los desafíos mundiales que se presentan en los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Milenio. La mitigación de la pobreza y la sostenibilidad ambiental, incluyendo el cambio climático, son los principales temas transversales que se abordan mediante los criterios.

Los criterios indican lo que se debe hacer, no cómo se debe hacer, ni tampoco si se ha alcanzado la meta; esa función es realizada por los indicadores de desempeño, los materiales educativos asociados y el acceso a las herramientas de implementación, siendo todos ellos un complemento indispensable de los criterios de turismo sostenible que son:

01

Demostrar una gestión sostenible eficaz.

02

Maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimizar los impactos negativos.

03

Maximizar los beneficios para el patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos.

04

Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos.

Pueden encontrarse en: <http://www.gstcouncil.org/en/resource-center/72-general/translations/505-los-criterios-globales.html>

<sup>7</sup> Según OMT (2012) y CMTS (2010)



## BUENAS PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE

Para efectos de la serie de Manuales de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en las Áreas Protegidas del SIGAP, las buenas prácticas son una guía o referente a seguir para sugerir y plantear mejoras.

Se caracterizan por promover soluciones creativas que demuestren un impacto positivo, promueven la transformación real, generan aprendizaje y pueden mantenerse en el tiempo por su impacto social, económico y ambiental.

---

*Las buenas prácticas, se basan en experiencias ejemplares que muestran de forma clara y concreta cómo llevar a la práctica acciones que produzcan resultados positivos, útiles y funcionales que permitan ser un referente para la evaluación de la gestión sostenible; son aplicables a la realidad nacional y pueden ser replicables y transferibles en otros contextos similares.*

---

Es importante resaltar que las buenas prácticas son conceptos dinámicos que evolucionan y cambian en el tiempo, adecuándose al contexto, social, político, ambiental y económico del momento.

Las buenas prácticas constituyen lineamientos de mejora continua para los establecimientos de hospedaje en las áreas protegidas, demostrando que el turismo puede desarrollarse de manera responsable y sostenible. Como todo proceso de mejora, su implementación, requiere de cambios de actitud y de gestión.

Es esencial adoptarlas como una filosofía dentro del emprendimiento turístico para que sus beneficios sean consistentes y de largo plazo.



*Una buena práctica es una experiencia exitosa que ha demostrado resultados positivos y su importancia radica en la documentación de dichos resultados para poder replicarlos como ejemplares, por lo tanto, son una herramienta básica en la gestión de la sostenibilidad.*





## BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR LAS BUENAS PRÁCTICAS

Mejora de la gestión operativa, más orden y control de las actividades y se cuenta con información para la toma de decisiones.

Disminución de costos de operación.

Minimizar impactos en los ámbitos sociales y potencializar los beneficios económicos para sí mismos, sus colaboradores.

Aumento del prestigio de la empresa, al ser reconocida como responsable y/o amigable con el ambiente. La imagen de la empresa ante los clientes, colaboradores y proveedores también mejora, pues se convierte en líder y referente de sostenibilidad.

Crecimiento en ventas y desarrollo de nuevos nichos de mercado.

Mejora de la calidad, gracias a los procesos más estructurados y contar con proveedores sostenibles; que permiten brindar garantía de los productos y servicios brindados.

Colaboradores más capacitados, comprometidos y motivados.

Mayor competitividad al poder responder a las tendencias e innovaciones en el sector.

Reducción de riesgos e impacto en los cambios, así como de incumplimiento de leyes y normas nacionales, locales e internacionales; al contar con una adecuada planificación y gestión administrativo-financiera.

## PÚBLICO AL QUE ESTÁ DIRIGIDO EL MANUAL

La serie de manuales de buenas prácticas para turismo sostenible en áreas protegidas del SIGAP están dirigidos a los siguientes usuarios:



Personal gerencial, técnico y administrativo de las áreas protegidas.



**Establecimientos de hospedaje**, alimentación y transporte operando dentro de las áreas protegidas.



Operadores y guías de turismo



Comunidades aledañas.



Visitantes de las áreas protegidas

La finalidad de los manuales es que se transformen en un instrumento efectivo y práctico para promover la sostenibilidad, crear conciencia entre administradores, empresarios y otros usuarios sobre la sostenibilidad y que se embarquen en procesos de mejora continua de sus operaciones.

*El presente manual, en específico, está dirigido a los establecimientos de hospedaje en las áreas protegidas, proporcionando consejos prácticos que permitan lograr la sostenibilidad integral y un equilibrio en sus diferentes dimensiones: económica, ambiental y socio-cultural.*

Los establecimientos de hospedaje en las áreas protegidas son responsables de velar que todo lo relacionado con su operación garantice el cuidado y protección del área, desde la fase de su construcción, cumpliendo con los normativos del CONAP (ver Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en Áreas Protegidas) y verificando que los materiales y técnicas de construcción son endémicos y causarán el menor impacto posible; así como que la selección, contratación y evaluación de sus proveedores, siga los mismos principios de sostenibilidad; que se brinde un trato justo y equitativo a los colaboradores, asegurar la calidad y seguridad de los turistas que atiendan.

Asimismo, garantizar que el patrimonio socio-cultural y ambiental es cuidado, respetado y valorado y se generen beneficios económicos para las comunidades aledañas, respetando la legislación y normatividad que le sea aplicable.

## PLAN DE ACCIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

El plan de acción de la sostenibilidad es un modo de asegurarnos que los objetivos de sostenibilidad y la implementación de las buenas prácticas se concreten; tiene los siguientes objetivos.



Para su elaboración y posterior implementación debe tenerse en cuenta lo siguiente:

### 01

Contar con un diagnóstico de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA).

### 02

Que todos los actores involucrados en la gestión del área protegida y emprendimiento turístico dentro de la misma, estén comprometidos con el Plan de Acción de Sostenibilidad.

### 03

Saber cuáles son los impactos sociales, ambientales y económicos.

### 04

Los contenidos mínimos con los que debe contar son: principios, misión, visión, compromisos y acciones. Estas acciones deben aplicarse al interior y al exterior de la organización.



# ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

La hotelería es la rama del turismo encargada de brindar al turista alojamiento; puede tener diversas clasificaciones, según el confort y el lugar donde se encuentren y cada instalación tiene sus propias cualidades.

Según el Acuerdo Gubernativo No. 1144-83, Reglamento para Establecimientos de Hospedaje, del Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT), los establecimientos de hospedaje son los que presten al público servicio de alojamiento y otros servicios afines mediante pago.

*De acuerdo a lo establecido en el artículo 3° de dicho Reglamento los establecimientos de hospedaje se clasifican en:*

Grupo	Categorías
Hoteles	5,4,3,2,1 estrellas
Moteles	3,2,1 estrellas
Pensiones	A,B,C
Hospedajes	A,B,C

Adicionalmente a esta categorización que establece el INGUAT, la Organización Mundial del Turismo (OMT), la Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes (IHRA, por sus siglas en inglés) y la Organización Internacional de Estandarización (ISO - International Standards Organization), también cuenta con una serie de definiciones y categorización de los establecimientos de hospedaje que son:

1. Hoteles (incluyendo los eco-hoteles, hoteles boutique, hoteles palacio y hoteles gran turismo)
2. Apart-hoteles
3. Hostales
4. Casas de Huéspedes
5. Albergues (dentro de ésta categoría se encuentran las posadas rurales, refugios de montaña, campamentos y albergues juveniles, los lodges y ecolodges)

En este Manual, se contemplan las definiciones de casas de huéspedes y las diferentes modalidades de albergues en la sección de glosario, ya que las demás están establecidas en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje del INGUAT que puede ser consultado en:

<http://visitguatemala.com/asesoriaturistica/regulaciones/reglamento-para-establecimientos-de-hospedaje.pdf>

**El manual se divide en las siguientes partes:**

**01**

**Gestión**   
EMPRESARIAL SOSTENIBLE

- Legislación turística
- Gestión administrativo financiera
- Gestión de calidad
- Selección, contratación y evaluación de proveedores.
- Seguridad
- Diseño y Construcción
- Mercadeo y comercialización

**02**

**Gestión**   
SOCIO-CULTURAL

- Gestión del patrimonio socio-cultural
- Beneficios económicos para las comunidades y desarrollo local

**03**

**Gestión**  
AMBIENTAL 

- Conservación de la biodiversidad
- Reducción de la contaminación ambiental
- Gestión del agua
- Gestión de la energía
- Manejo de desechos
- Cambio climático

# Gestión

## EMPRESARIAL SOSTENIBLE



### Legislación turística aplicable a los establecimientos de hospedaje

La legislación turística tiene por objetivo la protección de los derechos de los usuarios de los productos y servicios turísticos (turistas y visitantes) y proteger la imagen turística del país y sus destinos turísticos. En Guatemala, el ente rector de la actividad turística es el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) que, en cumplimiento de su mandato, ha desarrollado diversas regulaciones para los prestadores de servicios turísticos. En el caso de los emprendimientos de hospedaje, están regidos por el Acuerdo 1144-83 del INGUAT (Reglamento para establecimientos de hospedaje).

## Buenas prácticas de legislación turística para los establecimientos de hospedaje

Dado que la función principal de los establecimientos de hospedaje es la de proporcionar confort y seguridad al turista mientras descansa, es muy importante que sean quienes cumplan y velen por el cumplimiento del marco legal turístico y ambiental del país:

- Contar con la debida acreditación y autorización por parte del INGUAT para operar como establecimiento de hospedaje.
- Conocer, respetar, cumplir y velar por el cumplimiento de la legislación turística, mercantil, laboral y fiscal que le sea aplicable.
  - » Reglamento para establecimientos de hospedaje (Acuerdo 1144-83)
  - » Decreto 1701 Ley Orgánica del INGUAT, sus reformas (Decreto 41-2010) y Reglamento para la aplicación del Decreto 1701
  - » Ley de Fomento Turístico Nacional (Decreto 25-74)
  - » Acuerdo 120 del INGUAT (1980) Recomendaciones complementarias a las que deben sujetarse los establecimientos de hospedaje.
  - » Código Civil (Decreto Ley No. 106).
  - » Código de Comercio (Decreto No. 2-70).
  - » Código de Trabajo (Decreto No. 1441).
  - » Código Tributario (Decreto No. 6-91).
  - » Ley de Impuesto sobre la Renta (Decreto 26-92), sus reformas y reglamento.
  - » Ley del Impuesto al Valor Agregado (Decreto No. 27-92), sus reformas y reglamento.
  - » Código de Salud (Decreto 90-97)
  - » Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional (Acuerdo gubernativo No. 229-2014)
- Conocer, respetar, cumplir y velar por el cumplimiento de la legislación ambiental y cultural que le sea aplicable y que está contenida en el Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en Áreas Protegidas.
- Conocer, respetar, cumplir y velar por el cumplimiento de lo establecido en:
  - » Código de Ética Mundial para el Turismo.
  - » Código de Ética y Conducta para Prestadores de Servicios Turísticos de las Áreas Protegidas de CONAP
  - » Código de Ética y Conducta para Visitantes de las Área Protegidas de CONAP.
  - » Ley contra la violencia sexual, explotación y trata de personas (Decreto 9-2009).
- Informar a los turistas sobre los reglamentos y códigos de conducta de los lugares que se visita, con especial énfasis en:
  - » Tráfico, adquisición, compra, extracción e ingreso de especies de flora y fauna.
  - » Tráfico, adquisición, compra y extracción de artefactos arqueológicos e históricos.
  - » Penalización de la tenencia y consumo de drogas.
  - » Explotación sexual comercial infantil y de adolescentes.

# PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA SOSTENIBLE

Planificar significa pensar antes de actuar, pensar con método, de manera sistemática; explicar posibilidades y analizar ventajas y desventajas; proponerse objetivos, proyectarse hacia el futuro, porque lo que puede o no ocurrir mañana decide si mis acciones de hoy son eficaces o ineficaces. La planificación es la herramienta para pensar y crear el futuro<sup>8</sup>.

La planificación estratégica es un proceso continuo que requiere constante retroalimentación acerca de cómo están funcionando las estrategias. Es necesario distinguir entre la planificación estratégica y la planificación operativa. Aun cuando ambas tratan de determinar los mejores cursos de acción, la primera se refiere al largo y mediano plazo y la segunda se relaciona con el corto plazo<sup>9</sup>.

Cuando nos referimos a planificación estratégica, estamos hablando de grandes decisiones, al establecimiento de objetivos estratégicos que permiten materializar la misión y la visión institucional. Es decir, que se convierte en el instrumento para establecer las prioridades, los objetivos y las estrategias que, como apoyo a la definición de los

recursos, se requieren para lograr los resultados propuestos. Debe ser un proceso continuo, flexible, adaptable y dinámico; que se evalúa periódicamente para medir el avance y logro de objetivos.

Todas las actividades del establecimiento de hospedaje en el área protegida, representan una oportunidad para el bien común, si se toman en consideración los recursos con los que cuenta y los impactos (positivos y negativos) que la operación puede causar; considerando que su papel se limita a transformar los recursos del área protegida en productos y servicios turísticos que deben conservar el valor e identidad local.



<sup>8</sup> Entrevista con Carlos Matus (1996) sobre Planificación Estratégica Situacional.

<sup>9</sup> Adaptado de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. Marianela Armijo. Naciones Unidas, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES); CEPAL, Santiago de Chile, junio 2011

## Buenas prácticas de planificación estratégica sostenible para establecimientos de hospedaje

Para asegurar, por lo tanto, una gestión sostenible en las actividades turísticas que se llevan a cabo dentro de las áreas protegidas, se recomienda:

- Definir la misión (indica cuál es el propósito de la empresa), visión (describe en qué quiere convertirse la empresa), principios y valores empresariales (base del actuar y marco general de las prácticas empresariales en todo sentido, indican en qué cree la empresa y la forma en que lleva a cabo su trabajo) y objetivos estratégicos (resultados que se desean alcanzar) Deben reflejar el compromiso de la empresa con la sostenibilidad integral y ser realistas, cortas, expresadas en verbos infinitivos y conjugados en tiempo presente y primera persona.
- Desarrollar políticas (lineamientos que establecen el marco de referencia para realizar las actividades de la empresa) de:
  - » Gestión integral de la sostenibilidad
  - » Gestión de talento humano
  - » Gestión administrativo financiera
  - » Gestión ambiental
  - » Gestión de la responsabilidad social
  - » Gestión de la seguridad
  - » Gestión de la calidad
- Desarrollar los sistemas (conjunto de programas, procesos, procedimientos e indicadores que sirven para dar cumplimiento a las acciones de gestión empresarial, socio-cultural y ambiental) que sirvan para guiar el actuar de la empresa. Los programas claves para demostrar una gestión empresarial sostenible en una empresa de hospedaje son:
  - » Servicio al cliente
  - » Seguridad
  - » Compras y proveedores
  - » Calidad y mantenimiento
  - » Mercadeo y publicidad
  - » Apoyo al desarrollo local
  - » Apoyo a la conservación de la cultura y tradiciones locales
  - » Apoyo a la conservación de la biodiversidad y las áreas protegidas
  - » Manejo de desechos sólidos
  - » Ahorro y uso del agua
  - » Ahorro y uso de energía y carburantes
- Elaborar un plan operativo anual con su correspondiente presupuesto que contenga las metas (acciones concretas y cuantificables de las actividades), indicadores (variables medibles cuantitativa y cualitativamente) y responsable(s) de su implementación.
- Monitorear los resultados (trimestral o semestralmente) los resultados del Plan Operativo Anual, realizando los ajustes que sean necesarios para evaluar la gestión del negocio.



© Ivan Castro

# GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

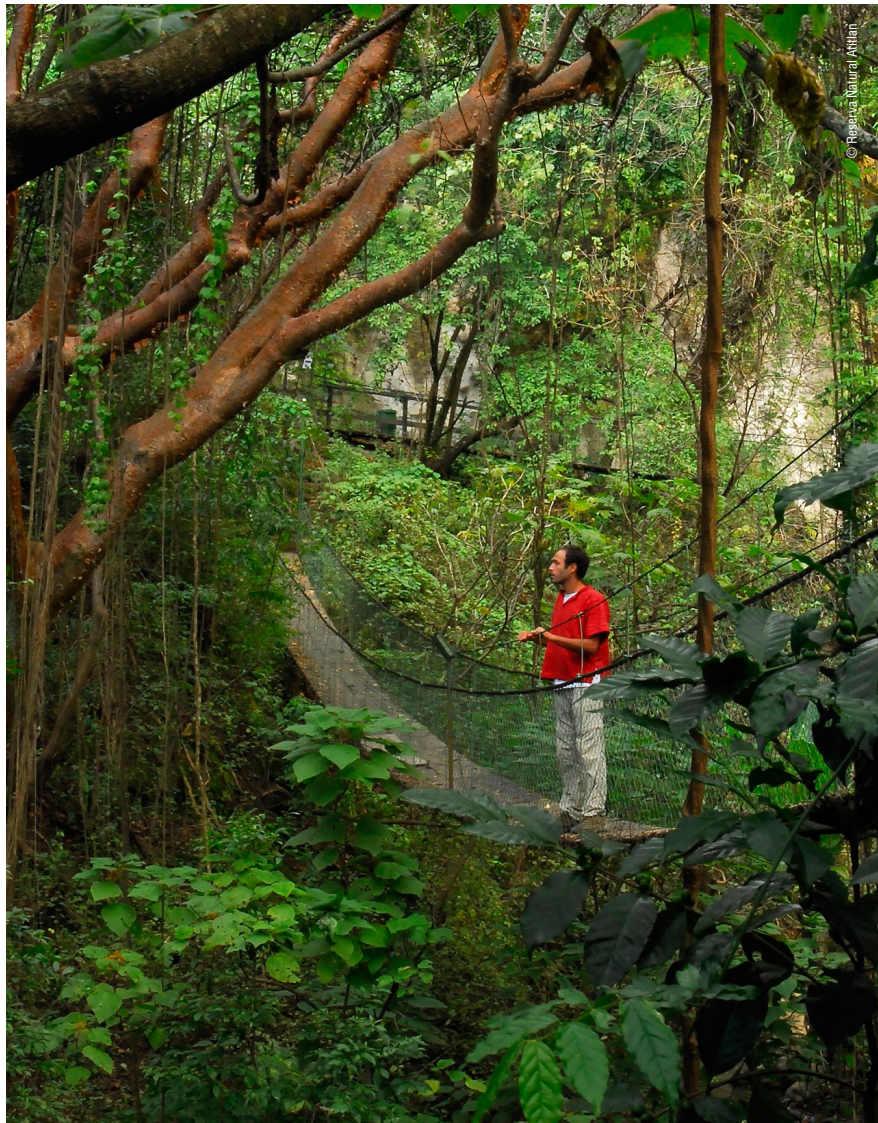
Sus objetivos son transmitir y comunicar la información necesaria para la toma de decisiones (informar), encaminar todas las actividades para el logro de los objetivos (coordinar), valorar la gestión del personal y el logro de metas (evaluar), guiar, impulsar y apoyar a los colaboradores en sus actividades (motivar).

Se compone de principios, técnicas y prácticas a través de los cuales se puede:

- Contar con la información necesaria para seleccionar entre las diversas alternativas y tomar decisiones.
- Distribuir los recursos de la mejor manera posible, fijando el curso de acción para lograr los objetivos propuestos del Plan Estratégico.
- Desarrollar el Plan Operativo Anual (POA).
- Detectar posibles riesgos y retroalimentar la gestión para adaptarse a cualquier cambio de circunstancias.

Un hotel sostenible velará por cumplir con sus obligaciones fiscales, comerciales y laborales y asegurar el resguardo y cuidado de los recursos técnicos, humanos, tecnológicos y financieros para asegurar la viabilidad y rentabilidad del negocio.

La planificación y gestión administrativa y financiera permite diseñar los procesos necesarios para asegurar la existencia y normar la utilización de los recursos materiales, tecnológicos, humanos, del conocimiento y económicos.



## Buenas prácticas de planificación y gestión administrativa-financiera de los establecimientos de hospedaje

Para garantizar la efectividad de los recursos financieros, humanos, técnicos y tecnológicos del hospedaje se recomiendan las siguientes prácticas:

- Definir una estructura orgánica (organigrama o esquema de cargos), jerárquica (definición de los niveles de autoridad) y funcional (perfil, objetivos y tareas y responsabilidades) adecuada a la actividad de la empresa.
- Contar con un manual de organización que estructure las áreas / departamentos de la empresa y defina las funciones de cada una.
- Aplicar las buenas prácticas de empleo promovidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT):
  - » Promover la igualdad de oportunidad de empleo en mujeres y hombres.
  - » Garantizar la seguridad y salud en el trabajo, proveyendo un ambiente agradable, sano y que cuide la salud física y emocional del trabajador.
  - » Proveer de una remuneración justa y equitativa considerando: tipo de trabajo a desempeñar, experiencia, escolaridad y desempeño.
  - » Establecer una jornada laboral (horario de trabajo) que respete la legislación y permita al trabajador atender sus necesidades personales y familiares.
  - » Brindar oportunidades de capacitación y formación.
  - » Cumplir con la inscripción y pago del seguro social de los trabajadores.
  - » Evitar el trabajo de menores de edad.
- Contar con un programa gestión de talento humano que incluya las políticas, procesos y procedimientos para: reclutamiento, selección, contratación, administración, capacitación y desarrollo del personal.
  - » Elaborar y mantener actualizados los contratos laborales de cada trabajador.
  - » Contar con un registro o expediente para cada uno de los trabajadores fijos y temporales que incluya como mínimo: currículo, cartas de referencia, control de vacaciones, control de asistencia, cruce de correspondencia laboral (permisos, llamadas de atención, aumentos salariales, etc.).
  - » Desarrollar perfiles de puesto que incluyan la descripción del puesto, los objetivos, funciones generales, así como los conocimientos, experiencia y actitudes que son requeridos para el desempeño de las funciones.
  - » Realizar, anualmente, una evaluación de desempeño con base en el perfil de puesto y plan de trabajo (responsabilidades asignadas) a cada trabajador.
  - » Desarrollar un plan anual de capacitación que incluya, pero no se limite a, aspectos de seguridad, atención al cliente, gestión de calidad, técnicas de guiado, comercialización, idiomas (los que la empresa ofrezca en sus paquetes, rutas y circuitos), otros temas técnicos de interés como: arqueología, historia, ecoturismo, observación de aves, flora y fauna, etc.
  - » Definir los mecanismos de selección, capacitación y contratación del personal temporal (guías, monitores y conductores).
  - » Evaluar la motivación de los colaboradores a fin de implementar acciones que mejoren su satisfacción, motivación y compromiso; así como gestionar condiciones físicas de trabajo adecuadas.
  - » Garantizar el bienestar físico y mental (horarios y turnos de trabajo, días de descanso, vacaciones, tiempo para comidas) de los colaboradores.
- Identificar los riesgos (financieros, operativos, de mercado, ambientales y de seguridad) a los que la empresa esté expuesta y desarrollar los procedimientos para eliminarlos o mitigarlos.



### Ejemplo de matriz de identificación de riesgos

Área temática	Posibles riesgos	Herramienta
Finanzas	Robos Cobros no autorizados Diferencial cambiario Falta de liquidez	Registros contables. Estados financieros. Políticas y procedimientos financiero-contables.
Operaciones	Personal insuficiente Falta de equipamiento y equipo. Fallas tecnológicas	Planificación estratégica. Manual de puestos y atribuciones - distribución de responsabilidades. Inventario de recursos. Programa de mantenimiento preventivo y correctivo.
Ambiente	Inundaciones Huracanes Terremotos Deslaves y erosión Erupciones volcánicas Incendios Desbordes en cuerpos de agua (cenotes, lagunas, lagos, ríos y mares)	Identificación de riesgos. Programa de reducción/mitigación de desastres. Plan de contingencia y atención de emergencias.
Seguridad	Accidentes de los huéspedes o personal. Intoxicaciones o enfermedades gastrointestinales causadas por alimentos. Robos	Programa de prevención de riesgos laborales. Procedimientos de evacuación. Procedimientos de primeros auxilios Procedimientos de manipulación higiénica de alimentos. Programa de seguridad integral.

- Prestar atención y mejorar constantemente el rendimiento económico-financiero de la empresa, a través de disminución de costos operativos (ahorros) y una mayor rentabilidad (aumento de ingresos).
- Definir un sistema de gestión de la información formal (interna y externa), fluido y coordinado que permita contar con datos y conocer hechos que faciliten la toma de decisiones. Los reportes deben ser claros, fiables y oportunos (a tiempo).
- Identificar, analizar y evaluar las oportunidades de negocio que ofrece cada segmento de mercado relevante para la actividad turística.
- Estructurar un programa de abastecimiento (compras y adquisiciones) y utilización de insumos, materiales y productos para evitar el desperdicio de los mismos, prefiriendo la adquisición de productos de micro y pequeñas empresas locales, así como productos amigables con el ambiente y/o con responsabilidad social.
- Desarrollar esquemas contables basados en los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)<sup>10</sup>, a través de la implementación de un sistema contable formal.
- Cumplir con las obligaciones laborales, comerciales y fiscales a que esté sujeta la empresa (ver sección de legislación turística).
- Implementar, mejorar o desarrollar (según sea el caso), presupuestos como una herramienta de control del avance hacia los objetivos trazados.
- Incorporar componentes no financieros al presupuesto tales como plazos y tiempo requeridos, calidad de los bienes y servicios a ser adquiridos, el nivel de conocimientos y experiencia necesaria en los colaboradores, entre otras.
- Calcular de forma precisa y periódica el Flujo de Caja para evitar la tenencia de efectivo en cantidades excesivas o, por el contrario, que no existan los fondos suficientes para cumplir con las obligaciones contraídas. Ver el Formulario No. 1, ejemplo del Flujo de Caja (cash flow en idioma inglés) en la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible en Áreas Protegidas.

<sup>10</sup> Son el conjunto de reglas generales que sirven de guía contable. Constituyen los parámetros para la elaboración de estados financieros: equidad, ente, bienes económicos, moneda común, ejercicio (período), objetividad, prudencia, uniformidad, exposición, materialidad, valuación al costo, devengado y realización.

## GESTIÓN DE CALIDAD

Un producto turístico de calidad es aquel cuya combinación de atractivos, servicios, infraestructura y facilidades es capaz de motivar la decisión de viaje y brindar una experiencia única e inolvidable. La gestión de calidad de los servicios turísticos es una herramienta que permite orientar el desarrollo de la actividad turística impulsándola hacia una cultura de mejora continua.

Debido a su naturaleza, la actividad turística es una actividad de servicios que no pueden ser experimentados, sentidos, probados o percibidos previamente, aunque los turistas tienen ya expectativas de los productos y servicios que están contratando.

Los servicios turísticos son brindados y consumidos simultáneamente y tienen un alto grado de contacto e interacción personal; los visitantes están presentes durante todo el proceso; es decir que se realizan *in situ*, el visitante por lo tanto es partícipe activo en la prestación del servicio turístico y quienes decidirán, con base en la experiencia vivida, si el servicio ha satisfecho sus expectativas.

Es, por lo tanto, sumamente importante poner especial atención en determinar las expectativas del cliente para enfocarse en satisfacerlas, reduciendo la brecha que pueda existir entre la calidad esperada (idea preconcebida por el cliente sobre los productos y servicios contratados) y la calidad prestada (experiencia real del turista).

La consistencia y uniformidad de la calidad del servicio recae en un alto grado sobre el desempeño del personal, que es variable pues depende de quién brinde el servicio, cómo lo realiza, en cuánto tiempo y dónde lo haga y es allí donde las empresas de hospedaje juegan un papel importante velando porque todos los actores a lo largo de la cadena de servicio estén enfocados en atender al turista de manera amable, en el tiempo requerido y que los productos tangibles sean cómodos, limpios y seguros.

La calidad en el sector de hospedaje se basa en tres principios fundamentales: enfoque en los clientes (internos y externos), trabajo en equipo y mejoramiento continuo. Un establecimiento de hospedaje en un área protegida, debe no solo considerar cumplir con requisitos y estándares de calidad de los turistas, sino cuidar que su gestión, acciones y decisiones influyan positivamente en la misma, minimizando su "huella ecológica"<sup>11</sup>

La evaluación de todas las actividades, productos y servicios ofrecidos es fundamental para registrar las fallas e identificar alternativas de mejora en el servicio al cliente, procesos, liderazgo, trabajo en equipo, etc.



<sup>11</sup> Huella ecológica es el término que se utiliza para denominar al impacto que genera la actividad humana en los ecosistemas

## Buenas prácticas de la gestión de calidad en los establecimientos de hospedaje

A fin de consolidar el modelo de gestión y administración de la empresa de hospedaje, se recomienda seguir la siguiente práctica general:

- Determinar los objetivos, metas e indicadores de gestión de calidad (estándares), de acuerdo a los productos y servicios que la empresa presta.
- Velar por el orden y limpieza adecuada de las instalaciones, desde la recepción hasta el área de depósito de los desechos sólidos, poniendo un especial énfasis en las habitaciones y sus cuartos de baño.
- Asegurar el adecuado y oportuno mantenimiento del mobiliario y equipo a ser utilizado por los clientes, pero también por el personal, garantizando un ambiente estético y confortable tanto para los visitantes/huéspedes como para los trabajadores.
- Velar por la calidad de los insumos que se utilicen en la limpieza de la empresa de hospedaje, la preparación de alimentos y bebidas que se ofrezcan en ella, el tipo de las telas de las sábanas, toallas, el tipo de almohadas, colchones de las camas, el jabón de tocador y de baño y otros detalles que estén presentes desde la recepción del establecimiento de hospedaje hasta las áreas comunes de descanso, incluyendo las habitaciones y cuartos de baño. El tema de la calidad en la preparación de alimentos y bebidas se trata en detalle en el Manual de Buenas Prácticas de Empresas de Alimentos y Bebidas en Áreas Protegidas.



## Ejemplo de indicadores de gestión de calidad en establecimientos de hospedaje

Actividad	Indicadores	Verificador
Identificación de recursos para la prestación del servicio.	Número y descripción de recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros.	Inventario de recursos.
Reservaciones de huéspedes	Porcentaje de crecimiento de reservaciones por los diferentes medio disponibles (página Web, teléfono, in situ)	Manual de procedimientos de actividades clave en hostelería.
Recepción de huéspedes y visitantes	Porcentaje de satisfacción de clientes en cuanto al servicio de recepción (información brindada, prontitud en el registro de huéspedes, exactitud en la asignación y entrega de habitaciones según lo contratado, cortesía, apoyo con el equipaje, manejo integrado de grupos, etc.)	Manual de procedimientos de actividades clave en hostelería.
Brindar información actualizada.	Número y tipo de instrumentos, canales y herramientas de información (p.e.: página Web, redes sociales, folletos informativos, catálogo de ventas, etc.).	Plan de mercadeo, comercialización y comunicación.
	Frecuencia (semanal, quincenal, mensual, trimestral, semestral o anual) de actualización de la información de la empresa.	
Limpieza y mantenimiento de instalaciones, infraestructura, mobiliario y equipamiento	Número de incidentes de desperfectos o mal funcionamiento reportados por el personal (botones y mucamas), así como por los huéspedes. Frecuencia (diaria, semanal, quincenal o mensual) de limpieza general de instalaciones, mobiliario, equipamiento y vehículos. Número y tipo de procedimientos de mantenimiento preventivo y correctivo establecidos. Número y tipo de políticas de reparación, reposición/sustitución y desecho de mobiliario, equipo y vehículos.	Plan de mantenimiento preventivo y correctivo. Cronograma de limpieza y mantenimiento. Bitácora de seguimiento a quejas y reclamos.
Delimitar funciones y responsabilidades de gestión de calidad.	Número y tipo de acciones y/o responsabilidades de cada colaborador relacionadas con la gestión de calidad.	Manual de puestos y atribuciones - Perfil de puesto.
Atención de Emergencias y Sistemas de Seguridad	Número de incidentes de emergencia (accidentes del personal en instalaciones, accidentes de los huéspedes y visitantes en instalaciones, accidentes de los huéspedes fuera de las instalaciones de la empresa de hospedaje como en el área protegida como mordeduras de animales, golpes, torceduras, heridas sangrantes, quebradura de huesos, etc.). Porcentaje de éxito y satisfacción en cuanto a la atención de emergencias originadas en instalaciones de la empresa de hospedaje y en el área protegida. Número de incidentes en instalaciones (incendios, temblores y terremotos, inundaciones, deslaves o socavamientos). Porcentaje de éxito y satisfacción de huéspedes y visitantes en cuanto a atención de incidentes por desastres naturales.	Bitácora de accidentes y resolución de problemas. Manual de atención de emergencias y accidentes Plan de Contingencia en caso de desastres naturales Número y bitácora de equipo y dispositivos de seguridad (cámaras de seguridad, luces de emergencia, hidrante, extintores, vacunas e inyecciones antiofídicas, antirrábicas, antitetánicas, botiquín de primeros auxilios, resucitadores manuales, etc.)
Cobro y facturación	Porcentaje de satisfacción de clientes en cuanto a servicio de cobro y facturación (aplicación de tarifas y descuentos convenidos para la exactitud en el cobro, diferentes medios de pago disponibles: depósito previo a cuenta, pago por medio de tarjeta de crédito asegurando la seguridad del tarjetahabiente, aceptación de pago en efectivo y pagos por tarjeta de débito seguros; facturación oportuna y apropiada).	Manual de procedimientos de actividades clave en hostelería.
Medir satisfacción del cliente.	Índice (%) de satisfacción del cliente.	Encuestas de satisfacción. Libro de quejas y comentarios. Procesos de revisión de los comentarios en página Web.

- Informar, a través de diferentes medios (página Web, Manual de Ventas, folletos, etc.), los productos y servicios que la empresa ofrece, así como los atractivos turísticos del área protegida donde está ubicada la empresa; tanto en idioma español como en los idiomas correspondientes a los mercados objetivo de la empresa.
- Identificar los recursos, humanos, técnicos, tecnológicos y financieros de los que la empresa dispone; asegurando que se cuenta con los recursos suficientes y adecuados para satisfacer las expectativas de sus clientes.
- Asegurar que el personal que está en contacto con los huéspedes porte un gafete o carné de identificación, o que esté bordado en el uniforme, y que como mínimo incluya: el logotipo y nombre completo y cargo del portador.
- Contar con un Manual de Procedimientos para cada una de las áreas funcionales de la empresa que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos y brindados, que incluya procedimientos para el tratamiento de imprevistos.
- Desarrollar y mantener actualizado el procedimiento para la recepción, atención, y despedida de los huéspedes que permita, entre otros, contactarlos permanentemente.
- Proveer a los clientes con información actualizada y verídica sobre los productos y los servicios que el establecimiento de hospedaje proporciona.
- Atender las solicitudes de los clientes con prontitud y cortesía en todo momento, identificando sus necesidades y expectativas.
- Identificar las posibles situaciones que puedan afectar (positiva o negativamente) la calidad del servicio turístico brindado por la empresa.
- Desarrollar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de mobiliario, equipo y vehículos; a fin de asegurar el buen funcionamiento y estado de conservación de los mismos.
- Establecer claramente las funciones y responsabilidades con la gestión de calidad para cada uno de los colaboradores relacionados directa e indirectamente con la prestación de los servicios turísticos de alojamiento.
- Asegurar la continua capacitación en servicio al cliente y cultura turística del personal que trabaja en contacto directo con los clientes.
- Seguir los lineamientos del Código de Ética y Conducta para Personal de las Áreas Protegidas, Código de Ética y Conducta para Prestadores de Servicios Turísticos y el Código de Ética y Conducta para Visitantes<sup>12</sup>.
- Crear los mecanismos de control y seguimiento de las acciones y programa de calidad para detectar posibles fallos y desviaciones y prevenir con anticipación para aplicar soluciones y medidas correctivas.
- Elaborar, controlar, valorar, analizar y realizar el seguimiento correspondiente de las encuestas de satisfacción de los clientes.
- Facilitar que los clientes puedan expresar sus comentarios y opiniones en el libro de quejas de la Dirección de Atención al Consumidor (DIACO), libro de comentarios o buzón de sugerencias de la empresa.
- Establecer las medidas correctivas y preventivas, a partir del libro de quejas y comentarios y las encuestas de satisfacción de los visitantes.
- Determinar el grado de satisfacción de los visitantes a través de:
  - » encuestas de satisfacción,
  - » entrevistas (físicas o en línea),
  - » buzón de comentarios y sugerencias, y
  - » libro de quejas.

<sup>12</sup> Estos códigos pueden ser solicitados a la Sección de Patrimonio Cultura y Ecoturismo o accederse a través del enlace: <http://conap.gob.gt/index.php/servicios-en-linea/centro-de-documentacion/publicaciones.html>



## SEGURIDAD

La seguridad es una de las principales valoraciones de los visitantes a la hora de elegir/seleccionar un destino y si bien esta valoración es totalmente subjetiva, pues se basa en la experiencia personal que cada visitante tenga.

Entendemos por seguridad turística la protección de la vida, la salud, la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y las comunidades receptoras<sup>13</sup>. En el caso de los establecimientos de hospedaje incluye también aspectos de salubridad.

El sistema de seguridad turística del establecimiento de hospedaje debe proveer confianza en los huéspedes, debe contemplar la coordinación entre la administración del área protegida con la seguridad

pública, los servicios de salud y a la vez proveer el adecuado resguardo del viajero y sus bienes, de la protección durante su estadía y contar con los medios de comunicación para atender emergencias.

Además de la seguridad que se provea en el área protegida debe existir una seguridad que se ofrezca en el establecimiento de hospedaje que sea perceptible para el huésped así como también para el personal que trabaje en él.

## Buenas prácticas de seguridad turística en establecimientos de hospedaje

Cada segmento de viajeros, le da un valor determinado y distinto a la seguridad, con base en sus experiencias previas y en sus particulares necesidades, por lo que los consejos prácticos que se brindan a continuación consideran los diferentes puntos de vista y teniendo en consideración la prevención y la asistencia integral:

- Cumplir lo establecido en el Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional (Acuerdo Gubernativo 229-2014).
- Contar con un seguro de responsabilidad civil.
- Cumplir con el Reglamento para Establecimientos de Hospedaje (Acuerdo Gubernativo 1144-83). Que en su Sección Cuarta de las condiciones de seguridad e higiene (artículos 84,85 y 86) incluye:
  - » Asegurar que la instalación de maquinaria, conducciones, útiles de cocina, hornos, aire acondicionado, refrigeración, calentadores de agua, elevadores, etc., reúna las condiciones técnicas de seguridad exigidas en las disposiciones vigentes sobre la materia.
  - » Evitar mediante los aislamientos necesarios, que los ruidos o vibraciones producidos por dichas maquinas puedan molestar a los huéspedes.
- » Tener un sistema de protección contra incendios adecuado a la estructura y capacidad del establecimiento, mediante la instalación en todas las dependencias generales y plantas de habitaciones de los correspondientes dispositivos y extinguidores que deberán encontrarse permanentemente en perfectas condiciones de funcionamiento a cuyo efecto se realizaran periódicamente las revisiones oportunas.
- » Instruir al personal sobre el manejo de los citados dispositivos y de las demás medidas que han de adoptarse en caso de siniestro. Todos los establecimientos de hospedaje de cuatro o más niveles, están obligados a instalar escalera en el exterior del edificio, conforme normas técnicas usuales para esta clase de equipo, para ser usadas en caso de incendios.
- » Cuidar que las habitaciones y todas las instalaciones se encuentren en perfectas condiciones de limpieza e higiene.

<sup>13</sup> Concepto del Arq. Luis Grünwald para la Organización Mundial del Turismo (OMT)

- » Llevar registros de las condiciones de las fuentes de almacenamiento de agua que faciliten su periódica limpieza, así como dotar de filtros que garanticen la pureza y potabilidad del agua para consumo humano.
- » Mantener, el mobiliario y enseres en las debidas condiciones de presentación, funcionamiento y limpieza, debiendo repararse de inmediato cuando se produzcan desperfectos o averías.
- Desarrollar y poner en marcha planes de atención de emergencias y contingencias para cada una de las situaciones de riesgo identificadas (naturales, accidentes, enfermedades, etc.).
- Contar con información y procedimientos para contactar servicios de emergencia, médicos, hospitales y asistencia médica para los turistas.
- Establecer la comunicación y coordinación adecuada con las autoridades de seguridad y salubridad de la localidad: Policía Nacional Civil, Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres - CONRED, Bomberos, Centros de Salud, Ejército; así como con el personal técnico del área protegida.
- Capacitar a los colaboradores, al menos una vez al año, sobre las medidas de prevención y atención de accidentes e incidentes.
- Capacitar al menos el 50% de los colaboradores para brindar primeros auxilios.
- Brindar información sobre las medidas de seguridad y los posibles riesgos a los que los visitantes están expuestos durante su estadía en el establecimiento de hospedaje y solicitar que firmen las salvaguardas respectivas.
- Dotar un botiquín de primeros auxilios con los insumos necesarios en cantidad y tipo para la atención de emergencias relativas al área y tipo de actividades que se desarrollen en el establecimiento.
- Verificar que los proveedores de materia prima, servicios de alimentos y bebidas que se contraten, apliquen las medidas de producción, de manipulación, preparación y transporte higiénico de todos los insumos.
- Sustituir los productos de higiene, limpieza, control de plagas o mantenimiento que contengan sustancias tóxicas o peligrosas tanto para el personal del hospedaje como para la fauna del área protegida.
- Elaborar un manual de seguridad para empleados y huéspedes, que debe ser apropiadamente comunicado, lo cual contribuirá a la preparación de todos ante cualquier emergencia o eventualidad que pueda surgir, esta acción involucra:
  - » **Señalización:** cada uno de los puntos de peligro o salidas de emergencia deben estar correctamente señalizados.
  - » **Herramientas de auxilio:** la obtención de un botiquín, extintores, alarmas de incendio, etc. es importante, pero más lo son la capacitación del personal sobre el uso adecuado de las mismas y su revisión constante para mantener los insumos de primeros auxilios vigentes y los equipos en perfecto estado de mantenimiento y funcionamiento. Estas herramientas, deben estar correctamente instaladas en lugares estratégicos de fácil acceso ante cualquier inconveniente.
  - » **Rutas de evacuación:** estas deben ser conocidas por todos y cada uno de los colaboradores del hospedaje, pero a la vez deben estar correctamente señalizadas en puntos estratégicos para la visualización y entendimiento del visitante/huésped.
  - » **Talleres de primeros auxilios:** los colaboradores del hospedaje deben conocer sobre primeros auxilios para brindar el apoyo necesario en el momento justo en el que se requiera, tanto a los visitantes como a los mismos compañeros del área o emprendimiento. Por lo tanto, las capacitaciones no solo deben ser teóricas sino prácticas.



## SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Los emprendimientos y empresas de hospedaje, para la prestación de sus servicios, requieren de la contratación y compra de los productos de los proveedores de insumos para los servicios turísticos y los turistas; es decir, que hacen uso de servicios de terceros porque son subcontratados.

La percepción del turista sobre el servicio contratado es integral, es decir que no hace una evaluación individual de cada producto o servicio brindado en el establecimiento de hospedaje, sino del paquete en su totalidad. Por lo tanto, no es el huésped el que evalúa a los proveedores del establecimiento de hospedaje sino la misma empresa, ya que el huésped evalúa al

establecimiento en general. Allí radica la importancia de la selección, contratación y evaluación de los proveedores.

Es muy importante que el establecimiento de hospedaje asuma la responsabilidad de velar porque los servicios contratados les aseguren a los huéspedes no solo calidad y valor por su dinero, sino que resguarden la seguridad, así como, la sostenibilidad ambiental y social, ya que cada vez más los consumidores están interesados por conocer lo que hay detrás de los productos y servicios que adquieren.

### **Dentro de los beneficios de desarrollar una cadena de abastecimiento sostenible encontramos:**

1. *Equipamiento de recepción: Reducción de costos a través de una mayor eficiencia operacional.*
2. *Reducción de desechos.*
3. *Reducción de consumo de agua y energía.*
4. *Aumento del "valor" que los turistas le dan a los productos y servicios turísticos, a través de su desempeño social y ambiental.*
5. *Mejorar la reputación, al ser identificada como una empresa que se preocupa por la responsabilidad social y ambiental.*
6. *Mejora de la calidad de los productos y servicios que se ofrecen.*
7. *Mayor seguridad para los huéspedes y personal en el uso de los productos y servicios que se utilizan y ofrecen.*
8. *Mayor satisfacción de los turistas.*

Sin embargo, estos beneficios pueden variar dependiendo de los acuerdos que se realicen con los proveedores y la disponibilidad que exista de proveedores que implementen y promuevan prácticas sostenibles.

También debe tenerse en consideración que existen factores de gestión del destino como tal (infraestructura y servicios generales: red de alcantarillado, transporte público, energía eléctrica, saneamiento y ornato), que son responsabilidad del gobierno local o central y que contribuyen también a la percepción general que el turista tenga de su viaje y el huésped de su estadía.

Algunos principios generales que deben tenerse en consideración a la hora de seleccionar, contratar y evaluar a proveedores de servicios turísticos son:

- Prácticas de uso de agua y energía.
- Manejo de desechos.
- Contribución a la conservación de la biodiversidad y áreas protegidas.
- Contribución a la protección del patrimonio socio-cultural.
- Contribución a la reducción de los diferentes tipos de contaminación.
- Contribución al desarrollo local.
- Cumplimiento de obligaciones laborales, fiscales y mercantiles.



## Buenas prácticas de selección, contratación y evaluación de proveedores

- Desarrollar una política sobre compras y contrataciones que cubra los tres ámbitos de la sostenibilidad: económico, ambiental y social, considerando, principalmente, la compra responsable de productos que se pueda comprobar que se han fabricado siguiendo estándares que garanticen el mínimo impacto en el medio ambiente y en el entorno; evitando en todo momento, la compra de insumos que contaminen el suelo, el aire y el agua.
- Estudiar los ingredientes activos que tienen los productos o los materiales principales con los que están hechos, antes de comprarlos. Por lo general, los insumos que más contaminan son los menos costosos. Al ser un hospedaje dentro de área protegida, lo más barato puede resultar en lo más caro (en términos de restituir y recuperar áreas impactadas por la contaminación que puedan causar dichos agentes.).
- Procurar que las inversiones que se hagan en equipos sean eficientes en el uso de la energía eléctrica y/o ahorradores de agua.
- Planificar oportunamente las compras. Para esto, la utilización de un presupuesto, así como el establecimiento de mínimos y máximos para la continua rotación de mercadería (en cuanto a inventarios o almacenamiento de insumos) resultan imprescindibles para no perder recursos financieros en insumos que pierden vigencia o “se arruinan” en la refrigeradora o en la bodega, antes de utilizarlos; así como, para evitar el no tener disponibles los productos o el no poder brindar el servicio oportunamente.
- Dar prioridad a productores individuales, familiares y microempresas locales, que llenen los requisitos de calidad en sus productos y en la atención que requiere el huésped.
- Apoyar a los productores individuales, familiares y microempresas locales a mejorar la calidad de su producto y servicio; así como a implementar buenas prácticas de gestión turística sostenible (económicas, socio-culturales y ambientales).
- Priorizar el uso de proveedores que utilicen elementos orgánicos y que protejan la salud al estar libres de tóxicos.
- Informar a los proveedores acerca de la política de sostenibilidad de la empresa y su plan de acción; así como de los beneficios económicos, sociales y ambientales que se persiguen.
- Informar al personal (fijo y temporal) sobre la política de sostenibilidad para que durante las visitas que ellos realicen en las empresas proveedoras puedan identificar las prácticas existentes y apoyarlas en la implementación.
- Elevar la conciencia de los proveedores acerca de la importancia de las buenas prácticas de turismo sostenible y capacitarlos para que puedan implementarlas.
- Establecer indicadores de selección, contratación y evaluación de proveedores, desarrollando las herramientas (formatos, visitas de inspección, entrevistas) para hacerlo.
- Realizar un inventario de los proveedores y priorizar para la evaluación a los que son los más utilizados.
- Consultar a los proveedores sobre sus sistemas para la selección de sus propios proveedores, para determinar si existen prácticas sostenibles.
- Reconocer que los proveedores pueden tener sus propias prioridades para las mejoras sugeridas y que todos los cambios toman tiempo.
- Identificar apoyos, aliados y recursos locales que puedan contribuir a que los proveedores implementen las buenas prácticas económicas, ambientales y sociales que le sean requeridas.
- Asegurar los canales de comunicación para propiciar la retroalimentación, discusión y seguimiento de los temas de sostenibilidad con los proveedores.
- Identificar incentivos para recompensar a los proveedores cuya gestión sea sostenible, por ejemplo, contratos preferenciales (serán siempre la primera opción) y oportunidades de promoción (inclusión en catálogos y publicaciones, creando y fomentando las alianzas estratégicas).
- Llevar un registro de la evaluación que se realice a los proveedores sobre la implementación de buenas prácticas para turismo sostenible, de acuerdo a los indicadores seleccionados y priorizados por la empresa.
- Incluir en los contratos con los proveedores, los estándares de desempeño mínimo que deben cumplir.
- Determinar los procedimientos con los proveedores que cumplan con las condiciones establecidas.
- Propiciar, cuando sea factible, que los proveedores obtengan certificaciones de calidad y de sostenibilidad.

## DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE



El sector hotelero depende de los atractivos naturales y culturales, que son los que atrae a los turistas al destino. El desarrollo del ecoturismo requiere de varios agentes involucrados en los servicios para los turistas, algunos de ellos son los que ofrecen hospedaje. Un establecimiento de hospedaje dentro de un área protegida debe “ser uno” con su entorno, es decir debe estar diseñado en armonía con la naturaleza que lo rodea, inspirado en ella. Asimismo, debe gestionar sus operaciones de manera sostenible para minimizar el impacto que pueda causar en el área protegida.

La Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) propone 5 principios para la localización y diseño de hoteles y complejos turísticos<sup>14</sup>:

1. Adoptar un enfoque eco sistémico en la planificación del desarrollo turístico.
2. Gestionar los impactos de la construcción de hoteles sobre la biodiversidad e intentar lograr una contribución global positiva.
3. Diseñar en armonía con la naturaleza y adoptar soluciones inspiradas en ella.
4. Respetar, implicar y apoyar a las comunidades locales.
5. Promover la colaboración entre los interesados.

El planificar e iniciar una empresa de alojamiento en áreas protegidas implica la mayoría de las veces una nueva construcción.

<sup>14</sup> Localización y diseño de hoteles y complejos turísticos. Principios y estudios de caso para la conservación de la biodiversidad. Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza y de los Recursos Naturales (UICN), Gland, Suiza, 2012.

## Buenas prácticas relacionadas con el diseño y construcción de edificaciones e infraestructura turística en establecimientos de hospedaje



- Consultar manuales para la construcción de estructuras amigables con el ambiente: manuales de prácticas y técnicas lo que hoy se conoce como arquitectura sostenible y construcciones verdes. (Ver sección de recursos adicionales)
- Introducir criterios bioclimáticos desde la planificación de la edificación; desde la elaboración de los planos de ingeniería y arquitectónicos hasta la arquitectura bioclimática, que es la que consigue el confort térmico en las edificaciones, aprovechando el clima y las condiciones del entorno.

Si esto último no es posible y las instalaciones ya están construidas, se debe introducir una serie de buenas prácticas específicas:

- Cumplir lo establecido en el Normativo para la Gestión y Manejo de las Actividades de Visita en el SIGAP, el Plan Maestro y el Plan de Gestión y Manejo de Visitantes del área en específico.
- Examinar y realizar estudios de tierras para que los movimientos que se tengan que hacer de las capas de tierra no causen problemas de deslizamientos y otros que representen riesgos a las poblaciones cercanas y tampoco incluya o minimice al menos, el corte de árboles o desvíos de cursos naturales de agua.
- Utilizar materiales de construcción, en su mayoría locales y hacer un uso sostenible de ellos. Los materiales deben ser poco impactantes al medio ambiente durante su producción, su vida útil y su eliminación, reduciendo la contaminación en cualquiera de sus etapas.
- Considerar el uso, como parte de los materiales de construcción, de recursos locales de cada área, integrando las instalaciones de mejor manera al entorno y evitando el impacto visual negativo y los impactos negativos generales de cualquier otro tipo de las construcciones.
  - » Asegurarse que las ventanas que den al exterior deben contar con vidrio transparente y mantenerse en buen estado de limpieza y mantenimiento. Las transparencias ayudan al aprovechamiento de la luz natural.
  - » Instalar seguridad en las puertas, balcones y ventanas para evitar, por un lado, pérdidas de las pertenencias de los huéspedes, como de la empresa misma. Se recomienda contemplar el uso de celosías para evitar el ingreso de insectos y otros animales ponzoñosos que pueden representar un peligro y molestias a los huéspedes.
  - » Utilizar los lineamientos arquitectónicos de sostenibilidad, incorporando diseños que contribuyan no solo al aprovechamiento de la luz natural, sino también las corrientes de aire fresco y/o la conservación del calor interior cuando sea el caso.
    - » Corrientes de aire que refresquen
    - » Sombra natural que obstaculice el sol directo durante el día
    - » Plantas que proporcionen cierta humedad
    - » Áreas selladas para que no se dé la pérdida de calor y/o no entren frías corrientes de aire, en climas fríos.

- Utilizar en el diseño y creación de jardines especies endémicas y locales y nunca las exóticas que puedan causar problemas en los ecosistemas, siendo asesorados por jardineros expertos o arquitectos paisajistas.
- Considerar las variaciones climáticas (lluvias, ángulo solar, etc.) y las eventualidades de riesgos naturales como derrumbes, plantas o animales peligrosos, inundaciones, etc. en el diseño arquitectónico del establecimiento de hospedaje.
- Aislar los entornos y/o el área donde se apoyan los equipos que puedan generar vibraciones por medio de los motores o bombas, contribuyendo de esta manera a no dañar auditivamente el ecosistema, a los pobladores y a los visitantes.
- Contratar la mano de obra local durante las fases de construcción y operación del emprendimiento turístico o empresa turística en el área protegida.
- Considerar el reemplazo gradual o la implementación de fuentes de energía eficiente o controladores. Esto sería ideal si se considera desde un principio. Estas fuentes pueden estar basadas en la energía solar para generar energía eléctrica a través de placas fotovoltaicas.
- Utilizar sistemas ahorradores de energía eléctrica y agua en toda la edificación e infraestructura, el reciclaje y filtro natural de aguas grises, así como, el aprovechamiento de agua de lluvia..
- Tomar en cuenta que los diseños en las intervenciones estructurales deben respetar no solo el medio ambiente, sino también las tradiciones y expresiones locales del área protegida y las comunidades locales vecinas, ofreciendo con esto además, una estadía y experiencia diferenciada a los visitantes y huéspedes.





## MERCADEO Y COMERCIALIZACIÓN

La comercialización de productos y servicios que se han diseñado para la preservación del medio ambiente incorpora actividades que garanticen el respeto de los recursos ambientales y socio-culturales del destino. El mercadeo verde es parte de la Responsabilidad Social Corporativa, también se le conoce como mercadeo ecológico o marketing ambiental y es una mega tendencia que nace de la sensibilidad del ser humano frente a los ecosistemas.

La publicidad y promoción de los servicios de hospedaje, sin lugar a dudas requieren de prácticas mercadológicas alineadas con productos y servicios que, a la vez que satisfagan las necesidades de los visitantes en términos de calidad, desempeño, precios competitivos y conveniencia, no causen contaminación o daños a los ecosistemas y alteración socio-cultural en las comunidades anfitrionas.

Las nuevas tendencias de consumo y producción, surgen del crecimiento de la consciencia social y ambiental. El consumidor actual es más responsable y busca productos y servicios que sean compatibles con sus propios valores y preferencias. Presentar de manera clara y veraz las acciones en pro de la conservación de los recursos turísticos es una herramienta que permitirá un mayor reconocimiento de los turistas de establecimientos de hospedaje responsables.

Un establecimiento de hospedaje dentro de un área protegida debe velar por mantenerse informado de las tendencias del turismo y el comportamiento de los consumidores turísticos (turistas), evaluando constantemente sus estrategias de promoción y comercialización para buscar posicionarse a través de la diferenciación y en nichos de mercado que busquen, aprecien y promuevan prácticas amigables con la naturaleza y el patrimonio socio-cultural.

La sostenibilidad es el nuevo modelo de negocios en la industria turística que debe ser inspirador e interactivo además de accesible. Cada vez son más los turistas que realizan sus reservaciones directamente, sin intermediarios, por lo que es muy importante que además de los canales tradicionales de promoción, se cuente con una estrategia de mercadeo electrónico (e-marketing).

## Buenas prácticas de mercadeo y comercialización para los establecimientos de hospedaje

- Desarrollar una política de mercadeo o "marketing" que sea oportuna y responda a las necesidades y motivaciones de la demanda.
- Desarrollar una mezcla de mercadeo (*marketing mix*) desde una perspectiva sostenible:
  - » Crear servicios complementarios al hospedaje como alimentación completa, tours especializados que conecten otras áreas protegidas, spas y/o tratamientos de belleza con productos que utilicen ingredientes naturales del lugar y otros, que guarden un balance entre las necesidades del turista, el precio, la calidad y el desempeño social y ambiental responsable.
  - » Dar preferencia a los proveedores de servicios turísticos cuyos procesos y costos de producción no generen impactos negativos en el ambiente y la sociedad; así como en el precio al consumidor.
  - » Verificar que los proveedores proporcionen y promuevan información verídica, actualizada y que resalte los beneficios e impactos positivos en el ambiente y la sociedad.
  - » Promover una distribución con consciencia de reducción, reutilización y reciclaje de materiales y respetuosa de las garantías sociales.

- Contribuir a cambiar los comportamientos nocivos del turismo, informando y educando sobre temas de importancia social y ambiental.
- Convertir las palabras en acciones; es decir hacer evidente para los turistas la implementación de prácticas de reducción de la contaminación, ahorro de agua y energía, apoyo a comunidades locales, etc.
- Adquirir reconocimientos y sellos (certificaciones) que garanticen la gestión sostenible de la empresa.
- Detectar los intereses, gustos, preferencias y requerimientos de los diferentes segmentos de visitantes para poder ofrecer productos y servicios que tomen en cuenta las necesidades del visitante, la calidad, tengan un precio competitivo y accesible; pero que proyecten una alta sensibilidad ambiental y socio-cultural.
- Identificar nichos de mercado (visitantes) preocupados y sensibles ante las condiciones ambientales y sociales del planeta.
- Generar mensajes que promuevan actitudes y comportamientos amigables y respetuosos con el ambiente y los recursos e inspiren a los visitantes; aprovechando los esfuerzos de conservación y las prácticas sostenibles implementadas.
- Conocer a profundidad los atributos y características del producto o servicio turístico que se ofrecerá; informando al visitante sobre los mismos para no generar falsas expectativas.
- Seleccionar los medios y canales de distribución adecuados a los grupos de interés (segmentos y nichos) de mercado previamente identificados.
- Establecer objetivos concretos (tiempo, fecha y monto) para la comercialización y venta de los productos y servicios turísticos.
- Actualizar constantemente la información que se utilice para la promoción, tanto sobre precios, paquetes turísticos, ofertas o promociones, pero también sobre los servicios, horarios y condiciones.
- Asegurar que la información que se utilice para la promoción no debe prometer más de lo que sea pertinente y real, sobre todo en cuanto a servicios, instalaciones, pero también en cuanto a la visibilidad de cierta fauna.
- Velar porque la información que se utilice para la promoción de la empresa de alojamiento sea clara en cuanto a servicios y facilidades para personas con necesidades especiales (en alimentación, en cuanto a movilidad en las instalaciones, etc.)
- Medir y evaluar los resultados de cada una de las acciones de promoción y mercadeo realizadas (volantes, ofertas de temporada, spots radiales, etc.)
  - » Generar estadísticas de visitación por el tiempo que duren las acciones de promoción.
  - » Comparar el número de visitantes recibidos en meses o temporadas anteriores, versus la visitación actual generada por la campaña.
  - » Analizar los montos de la inversión realizada en las acciones de promoción y mercadeo, versus los ingresos generados para medir su costo-beneficio.



## EVALUACIÓN Y MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS



El monitoreo es el proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar la información para hacer seguimiento a un programa, sistema, política de gestión, tema, sector, área operativa o desempeño institucional, con el objetivo de medir el logro de metas y objetivos y guiar las decisiones de la gestión. El monitoreo se dirige a los procesos y analiza cómo, cuándo y dónde tienen lugar las actividades, quién es responsable de ejecutarlas y a cuántas personas se beneficia; determina la relevancia, eficacia, eficiencia y sostenibilidad de las intervenciones y su contribución al logro de las metas.

“Lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar. Lo que no se mejora, se degrada siempre” (William Thompson, Lord Kelvin)<sup>15</sup>. Las empresas turísticas necesitan, en primera instancia fijar objetivos y metas para su desempeño sostenible integral; las cuales permiten la adopción de estándares para hacer un mejor uso de los recursos y se pueden alcanzar de mejor forma los objetivos de sostenibilidad gracias a la información y datos. La evaluación debe proporcionar información basada en evidencia creíble, fidedigna y útil para generar conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas que puedan utilizarse en futuros procesos de toma de decisiones.

<sup>15</sup> Físico y Matemático británico (1824 - 1907)

## Buenas prácticas de evaluación y monitoreo de las actividades turísticas en establecimientos de hospedaje

- Definir los aspectos, temas o áreas que serán monitoreados y evaluados. Se recomiendan los siguientes:
  - » Seguridad
  - » Calidad
  - » Mercadeo
  - » Manejo de desechos
  - » Servicio al cliente
  - » Conservación y utilización de agua y energía
- Determinar el cumplimiento cuantitativo (cantidad) y cualitativo (descripción) de cada proceso y procedimiento y compararlo con los objetivos de la gestión sostenible definidos.
- Transformar los resultados del monitoreo y la evaluación en acciones correctivas o preventivas que coadyuven a la mejora de los resultados.
- Identificar las buenas prácticas (acciones replicables) de cada proceso, procedimiento o actividad e implementarlas en las que requieran mejoras.
- Diseminar las lecciones aprendidas (positivas y negativas), generando una cultura de información, aprendizaje y mejora continua.





# Gestión

## SOCIO-CULTURAL



La gestión social cultural se refiere a la construcción de espacios para la interacción con una comunidad determinada, se basa en el diálogo y aprendizaje continuo, colectivo y abierto. Debe garantizar el desarrollo de las personas a través de un mejor control sobre sus vidas, que el desarrollo sea compatible con su cultura y valores y mantenga y refuerce su identidad.

Los establecimientos de hospedaje en las áreas protegidas conviven con la cultura local que le agrega valor a la experiencia de los visitantes a las AP, pues demuestran un gran interés por conocer y beneficiar lugares en los que se observen actividades destinadas a la preservación de la cultura local.

Un establecimiento de hospedaje sostenible velará por mantener relaciones activas con las comunidades aledañas y contribuir con el desarrollo local a través de la generación de fuentes de empleo con condiciones dignas y justas, así como la dinamización de la economía local, propiciando relaciones comerciales con pequeños productores locales; mientras que incluye elementos de la cultura local en sus instalaciones a través de la decoración, la gastronomía y eventos culturales.

**En este ámbito encontrarán los siguientes temas:**





# GESTIÓN DEL PATRIMONIO SOCIO-CULTURAL

La gestión del patrimonio histórico y sociocultural no se refiere únicamente a los bienes culturales considerados singulares (sitios arqueológicos, monumentos históricos, ciudades coloniales, etc.) sino que incluye, también, otras actividades y manifestaciones que construyen la identidad de una comunidad o destino: gastronomía, artesanías, costumbres, tradiciones, lenguaje, arte, música, etc.

Es importante entender el papel de los prestadores de servicios turísticos, como lo son los establecimientos de hospedaje, que se convierten en mediadores entre la creación, la participación y el “consumo” cultural y tienen la responsabilidad de proporcionar a los visitantes una experiencia satisfactoria mientras los educan en el valor y significado del patrimonio sociocultural y promueven su conservación.

## Buenas Prácticas de protección del patrimonio socio - cultural para establecimientos de hospedaje

Los establecimientos de hospedaje en las áreas protegidas también deben prestar atención a los nuevos lenguajes creativos y las expresiones culturales contemporáneas; así como encontrar las oportunidades para sensibilizar y educar a los huéspedes sobre las diferentes facetas culturales en su entorno.

- Apoyar los esfuerzos de las comunidades locales para mantener sus valores culturales y espirituales.
- Respetar el deseo de las comunidades de recibir o no turistas.
- Reforzar el conocimiento, la capacidad, las aptitudes y el comportamiento del personal que está en contacto directo con los turistas para que puedan transmitir adecuadamente el valor de las diferentes expresiones tangibles e intangibles del patrimonio socio-cultural local, regional y nacional.
- Estar informado sobre las políticas y estrategias nacionales de protección del patrimonio cultural emanadas por el Ministerio de Cultura y Deportes<sup>16</sup>
- Conocer y aplicar lo establecido en la Convención sobre la Protección del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural de la UNESCO<sup>17</sup>.



<sup>16</sup> En el siguiente enlace, se puede descargar la legislación aplicable: <http://mcd.gob.gt/libreria-documentos/>  
<sup>17</sup> La convención puede descargarse a través del siguiente enlace: <http://whc.unesco.org/archive/convention-es.pdf>

- Facilitar actividades de sensibilización a las comunidades sobre la importancia del turismo en el desarrollo local; ya sea prestando sus instalaciones y/o invitando a expertos a hospedarse en el hotel a cambio de charlas de este tipo.
  - Promover dentro de sus actividades de mercadeo y publicidad la conservación, rescate y difusión del patrimonio histórico y cultural.
    - » Diseñar eventos para celebrar días culturales: independencia, feria local, etc.
    - » Realizar campañas de sensibilización para la protección del patrimonio cultural dirigido a las comunidades involucradas en las áreas protegidas con el fin de conservar la riqueza cultural que diferencia a los sitios, generando riqueza histórica e identidad en la población.
  - Promover la elaboración y consumo de la gastronomía local con recetas tradicionales de la comunidad contribuyendo a la valorización de la identidad cultural local para su conservación.
- Ofrecer demostraciones culturales a los huéspedes es importante y además estratégico, ya que los huéspedes no tienen muchas alternativas de actividades para realizar por las noches, por lo que la empresa puede aprovechar las horas de la noche para presentar obras artísticas como bailes, música, pintura, escultura, a los huéspedes.
  - Tomar los elementos de decoración en la empresa de alojamiento como un medio para poner en valor la cultura, tradiciones e historia de las comunidades locales.
  - Proporcionar al huésped información sobre la cultura, historia y patrimonio cultural que albergue el área protegida, el ente administrador (si es una organización comunitaria) y las comunidades aledañas para que visitantes y huéspedes puedan formarse una idea más completa de lo que les rodea y el valor que tiene, proporcionando experiencias únicas y diferenciadoras con valor agregado.





## BENEFICIOS ECONÓMICOS PARA LAS COMUNIDADES Y DESARROLLO LOCAL

El turismo es una importante herramienta para la reducción de la pobreza y el progreso económico, pero solo cuando éste propicia encadenamientos con los productores locales (agricultura y otros insumos y servicios), estimula el desarrollo de infraestructura básica como carreteras, la prestación de servicios financieros que beneficien a la economía en su conjunto y proveen oportunidades de empleo a la comunidad.

Las actividades turísticas en las áreas protegidas deben ocuparse de la conservación de los recursos, generar beneficios para las comunidades anfitrionas y la satisfacción de los visitantes.

La compra de productos locales permite mejorar las relaciones y la situación económica de las comunidades, generando polos de desarrollo y áreas productivas.

### **Buenas prácticas para la generación de beneficios económicos para las comunidades y el desarrollo local**

Adicionalmente, a las incluidas dentro de la sección de selección, contratación y evaluación de proveedores, se recomienda estas prácticas generales para generar beneficios económicos en las comunidades aledañas al área protegida:

- Disponer de información de fuentes confiables, actualizada y veraz sobre las actividades y expresiones socioculturales de la localidad.
- Contratar, preferentemente, personal local; propiciando a su vez su desarrollo personal y profesional.
- Emplear a mujeres de la comunidad local para realizar actividades adecuadas a sus conocimientos y costumbres, permitiendo de esta manera que la empresa maneje una equidad de género, brindando oportunidad de crecimiento y desarrollo personal a todos.
- Adquirir productos de la localidad que involucren medidas de conservación ambiental y/o aplicación de buenas prácticas, pues se reducen los impactos negativos en el ambiente por el transporte y se contribuye al desarrollo y crecimiento económico local.
- Brindar espacios comerciales de artesanías locales o para proveedores locales de la comunidad en el hospedaje, con el fin de contribuir a la venta de sus productos ordenadamente y bajo criterios establecidos.
- Propiciar que los huéspedes, visiten también las localidades aledañas y hagan uso de sus servicios turísticos.

- Brindar información a los turistas sobre opciones de programas de voluntariado en actividades de desarrollo local (campañas de limpieza y ornato, campañas de educación ambiental, construcción de escuelas y centros de salud, campañas de salud y educación, etc.).

---

- Incluir en todos los medios de promoción de la empresa, información sobre el destino: historia, costumbres, tradiciones y actividades culturales.

---

- Respalda los esfuerzos locales de conservación, relacionados con la cultura o con los recursos naturales y la biodiversidad, con aportes económicos, ya sea que se hagan directamente o a través de contribuciones voluntarias de los huéspedes, fomentando la conciencia de conservación para las áreas protegidas.

---

- Promocionar y apadrinar emprendimientos turísticos de la comunidad con el fin de mejorar el desarrollo conjunto y promover la conservación del área protegida con un involucramiento total de la población.

---

- Proporcionar información valiosa al visitante y huésped que comunique los objetivos de las iniciativas y proyectos comunitarios que la empresa esté apoyando, las actividades que se desarrollan y los logros e impactos que se hayan alcanzado y se estén realizando en la actualidad, motivando y sensibilizando con ello al visitante/huésped como potencial patrocinador temporal o permanente de las actividades que en este tema se realicen.

---

- Procurar que los beneficios económicos del turismo sean percibidos por la comunidad local, llevando una relación armoniosa en donde el turismo es un aliado para el desarrollo y conservación y no un mal contaminante a la población y al área protegida.

---

- Mejorar y mantener las relaciones entre los pobladores y la empresa, ya que teniendo una relación armoniosa se percibirá una mejor presentación y servicio al visitante, lo cual permitirá que el turista pueda disfrutar libremente y con seguridad los servicios en la localidad.

---

- Elaborar una política de sostenibilidad y buenas prácticas del emprendimiento turístico de hospedaje en las áreas protegidas, relacionada con los aspectos sociales y culturales locales y hacerla visible ante los huéspedes y visitantes con el fin de evidenciar el compromiso de la empresa con las comunidades vecinas y el área protegida. Dicha política debe promover el resguardo y conservación de la cultura, las tradiciones de las comunidades, así como de la integridad de los infantes y adolescentes, frente a los peligros a los que éstos podrían estar expuestos por la visita de personas de otras culturas, costumbres y creencias.

---

- Realizar procedimientos que lleven a informar y tomar conciencia por parte de la población y colaboradores sobre las políticas y acciones de buenas prácticas que se implementan en la empresa turística de hospedaje y principalmente las relacionados con las áreas protegidas.

---

- Utilizar materiales locales para la confección del mobiliario y decoración en el alojamiento o emprendimiento turístico, en los que se apliquen acciones de buenas prácticas, contribuyendo al desarrollo económico de la población y en la conservación del área protegida.

---

- Permitir y facilitar un espacio de promoción de artesanía local o emprendimientos locales que permita diversificar la oferta de productos y servicios de la comunidad dentro de su hospedaje o emprendimiento turístico, contribuyendo al desarrollo local de la comunidad.

# Gestión AMBIENTAL

Aunque el sector de hospedaje se considera como empresas con mediano impacto ambiental; cuando están dentro de un área protegida sus impactos son directos a la biodiversidad, por lo que su desempeño ambiental debe ser más estricto, responsable y debe tomar en consideración:

1. La búsqueda de eco-eficiencia.
2. La estructura interna y la cultura empresarial que desee desarrollarse.
3. El entorno social y ambiental inmediato.
4. Las preferencias y tendencias del mercado.

La gestión ambiental se refiere al “conjunto de actividades técnicas y organizativas que un hospedaje desarrolla para disminuir el impacto perjudicial que sus operaciones pueden producir en el medio ambiente”<sup>18</sup>.

Los establecimientos de hospedaje, tienen la responsabilidad de transmitir, a través del personal en contacto con turistas, (repcionistas, botones, camareras, bartenders, meseros, aunque también agentes de seguridad, personal de limpieza de áreas comunes y jardineros) la información sobre la importancia, características, recursos y atractivos turísticos naturales que tienen las áreas protegidas, así como promover su cuidado y preservación a través de la educación ambiental.

Las áreas en donde el establecimiento de hospedaje debe poner especial atención son:

1. Materias e insumos (no contaminantes y de bajo impacto - máxima duración, mínimo envasado y empaquetado, diluciones recomendadas, y revisión de hojas técnicas del producto a utilizar).
2. Generación y tratamiento de las aguas residuales.
3. Generación de residuos sólidos y aprovechamiento de los mismos (reducir, reutilizar y reciclar).
4. Bajo consumo de energía.
5. Uso racional y responsable del agua.
6. Control de la contaminación ambiental (huella ecológica).
7. No perturbación de la flora y la fauna.

El CONAP ha desarrollado diversas políticas, herramientas de gestión, instrumentos y normativas que promueven una gestión adecuada del patrimonio natural y garantizar el resguardo de la biodiversidad. Un cuadro resumen de las mismas puede encontrarse en el Manual de Buenas Prácticas “Gestión del Turismo Sostenible en Áreas Protegidas”.



© Ana Virginia Cuellar

<sup>18</sup> Environmental management: from “fit” t “strech”. Jacqueline Caramer, Vol. 7, Issue 3. Pages 162-172 Business Strategy and the Environment.

En este ámbito encontrarán los siguientes temas:







## CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

La diversidad biológica o biodiversidad<sup>19</sup> es la variabilidad de organismos vivos de cualquier fuente, incluidos entre otras cosas, los ecosistemas terrestres y marinos, otros ecosistemas acuáticos y los complejos ecológicos de los que forman parte; comprende la diversidad dentro de cada especie, entre las especies y de los ecosistemas". (Convenio sobre la Diversidad Biológica)

La biodiversidad es la base de la vida y crucial para la supervivencia y bienestar del ser humano; sin ella no tendríamos seguridad energética ni alimenticia; así como tampoco, agua, estabilidad climática, recreación, medicamentos: todo se basa en la existencia de ecosistemas naturales sanos.

Es alarmante notar el constante aumento en la pérdida de la biodiversidad, la extinción de especies, la destrucción de hábitats, el cambio de vocación de la tierra, el cambio climático, la contaminación, la propagación de especies invasoras, por mencionar algunos, debido a nuestros hábitos diarios y hábitos de consumo.

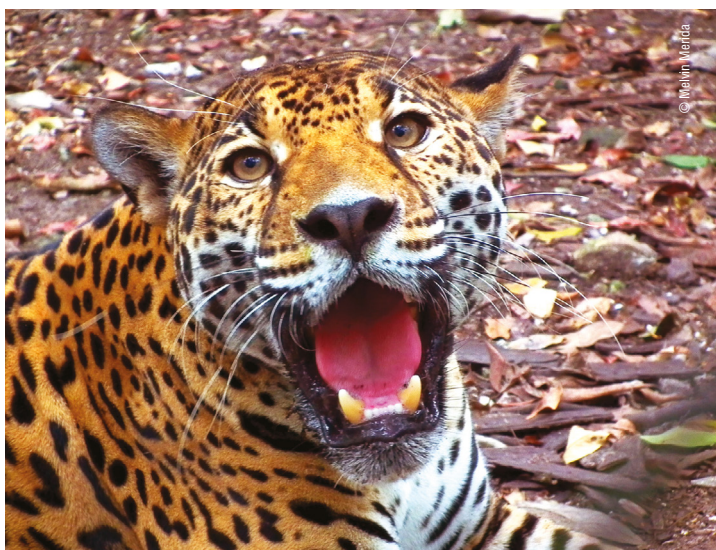
Las áreas protegidas juegan un papel muy importante canalizando los esfuerzos de conservación de la biodiversidad, los paisajes y ecosistemas; así como desarrollando los mecanismos e instrumentos que permitan el aprovechamiento sostenible de los mismos con la participación de las comunidades.

Los establecimientos de hospedaje dentro de las áreas protegidas dependen de la biodiversidad y están conectados con ella, por lo que cada aspecto de su operación; desde su construcción, puede afectarla negativa y drásticamente si no se aplican buenas prácticas.

Se debe velar porque el agua, la energía y los insumos de la operación se utilicen de manera racional y responsable; así como porque los residuos sólidos y líquidos, no causen contaminación del suelo y los mantos acuíferos; principalmente erosión o perturbación del paisaje y flujo natural de la flora, fauna y recursos hídricos.



© Jorge Castañeda



© Melvin Verda

<sup>19</sup>El concepto de biodiversidad fue acuñado en 1985, en el Foro Nacional sobre la Diversidad Biológica de Estados Unidos de América por Edward O. Wilson (1929- ) entomólogo de la Universidad de Harvard.

## Buenas prácticas de conservación de la biodiversidad para los establecimientos de hospedaje

- Transmitir a los huéspedes los altos valores para la conservación que tienen las áreas protegidas:
  - » Diversidad de especies y presencia de especies endémicas, raras, amenazadas o emblemáticas.
  - » Regiones ecológicas (ecoregiones) y biomas.
  - » Hábitat ricos en especies, únicos o de extensión reducida y presiones de cambio.
  - » Recursos o condiciones especiales para satisfacer necesidades de las comunidades locales y/o conservar elementos fundamentales de su cultura.
  - » Valores culturales relevantes para la sociedad en general.
- Evitar la introducción de especies invasivas y no nativas en el área protegida .
- Evitar las actividades que perturben la fauna .
- No permitir, ni participar, en la venta, tráfico, cautiverio, exhibición de animales y plantas; de acuerdo a lo establecido en la Ley de Áreas Protegidas y al normativo de Registro de Colecciones de Fauna y Flora Silvestre.
- Educar a los huéspedes sobre la importancia de no alimentar a los animales silvestres, en el área protegida.
- Apoyar, como empresa con aportes económicos, los esfuerzos de conservación de las áreas protegidas e incentivar a proveedores y huéspedes a hacerlo también.
- Cuidar de no ingresar especies exóticas (ajenas al lugar) para la jardinería o decoración, haciendo ver a los huéspedes lo dañino que esto puede ser para que ellos cuiden de no hacerlo también.
- Conocer el plan maestro de las áreas con el fin de contribuir a la conservación de las zonas, principalmente si desde los alojamientos se promueve la visita a las áreas protegidas del país.
- Elaborar un código de educación ambiental para los huéspedes, con el fin de que conozcan sobre las acciones que se tienen para la protección de los ecosistemas desde el establecimiento de hospedaje.
- Promover actividades que permitan la conservación de los ecosistemas, fomentando el avistamiento de aves, de flora, entre otras, para la admiración y con fines educativos también.
- Garantizar que en el desarrollo de sus actividades las emisiones de ruidos sean bajas con el fin de no afectar el entorno natural.
- Fomentar en los huéspedes y visitantes (en el caso de visitantes para celebración de eventos) el buen y prudente manejo para reducir los impactos auditivos de todo tipo, que principalmente alteren a la fauna del lugar.
- Colocar siluetas, figuras o líneas con materiales autoadhesivos, en ventanales de gran tamaño, para evitar que las aves choquen en los vidrios y se lastimen.
- Fomentar y educar sobre el manejo integral del fuego, con el fin de reducir los incendios forestales provocados por causas humanas, ya que impactan negativamente la fauna del área protegida.



## REDUCCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN AMBIENTAL



La contaminación ambiental se define a partir de la presencia de sustancias, energía u organismos extraños en el ambiente en cantidades, tiempo y condiciones que pueden causar desequilibrio ecológico<sup>20</sup>.

La contaminación atmosférica (aire) se debe a la presencia de sustancias que no se dispersan de forma adecuada y perjudican la salud y el bienestar de las personas y el ambiente. El uso de combustibles fósiles (para generación de electricidad y convertirse en carburantes) y el consumo de alimentos procesados, medicamentos y productos químicos son los principales causantes de la contaminación atmosférica.

Mediante índices que califican la "calidad" del aire que respiramos, se puede evaluar el grado de contaminación en el aire. El aire también puede contaminarse con ruido. La contaminación del agua es uno de los principales causantes de enfermedades gastrointestinales en el país y de morbilidad infantil; pudiendo también contagiar o enfermar a los visitantes.

La contaminación del suelo se debe a los residuos depositados en la superficie o debajo del suelo que presenta transformaciones físicas, químicas y biológicas que a su vez contribuyen a la contaminación del aire y de los mantos acuíferos.

Los desechos o residuos sólidos son una de las principales fuentes de contaminación ambiental. Las empresas de hospedaje producen grandes cantidades de basura, desde envases de todo material hasta sobras de comida y muchos de los materiales que se descartan son tóxicos.

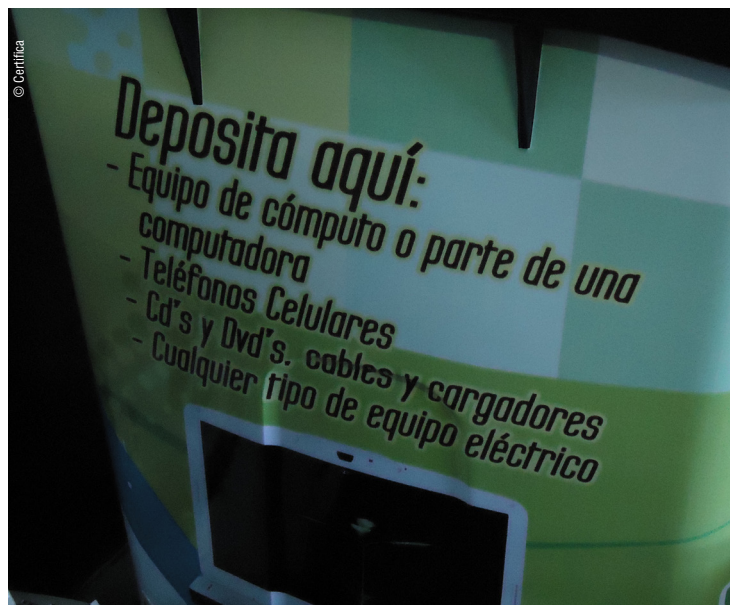
Las acumulaciones de desechos son sitios potenciales para la reproducción de organismos que transmiten enfermedades y ponen en riesgo la salud tanto humana como de la fauna.

El mal manejo de los desechos sólidos arruina la imagen de un destino turístico al producir malos olores, contaminar el suelo, las aguas y afecta la biodiversidad. De la misma forma, los vertidos directos en el mar, ríos, lagos, lagunas, y en todo centro natural, hace que se disminuya la calidad de los recursos turísticos, dejando de ser aptos para la visita humana y generando a la vez que las áreas naturales pierdan su categoría de área protegida adecuadamente manejada.

<sup>20</sup> Introducción a la Ingeniería Ambiental. Javier Arellano Díaz. Instituto Politécnico Nacional. Primera Edición 2002. Alfaomega

## Buenas prácticas para la reducción de la contaminación ambiental

- Insumos y materiales:
    - » Asegurar que no se utilicen empaques de duroport (poliestireno expandido - EPS<sup>21</sup>) para el servicio de alimentos.
    - » Preferir envases de vidrio y empaques de papel y cartón reciclado para los lunch boxes<sup>22</sup>.
    - » Evitar y/o reducir la utilización de bolsas, envases plásticos y latas.
    - » Utilizar con preferencia insumos y productos que generan beneficio a las comunidades (certificación orgánica, sostenible o de responsabilidad social empresarial) y de producción local: café, refrescos y jugos naturales, etc.
    - » Utilizar baterías recargables y tener siempre cargadores y repuestos de las mismas, incluso para el servicio de los huéspedes.
    - » Disponer de contenedores especiales para pilas y baterías usadas, y hacer una disposición adecuada de los mismos.
- » Proporcionar a los huéspedes fuentes de agua potable utilizando filtros ecológicos y envases rellenables (pachones) para el consumo de agua purificada o invitarlos a guardar su envase para poder aprovisionarse sin desechar la primer botella que se les haya dado.
  - » Cuidar el utilizar productos de lavandería, limpieza y amenidades (champús y jabones de ducha y lavamanos) que tengan una base de ingredientes naturales, evitando al máximo químicos tóxicos para la salud de la fauna y del humano. A la vez se pueden utilizar remedios y/o ingredientes naturales como bicarbonato, vinagre y bórax, u otros productos de limpieza alternativos, como los llamados "trapos" o paños ecológicos que funcionan humedecidos con agua sin necesidad de agregar algún detergente o químico.
  - » Evitar el uso del cloro para acciones de limpieza.



<sup>21</sup> Material plástico espumado, derivado del poliestireno.

<sup>22</sup> Box lunch (caja de almuerzo): es un término utilizado en la industria turística para indicar que se provee servicio de alimentos empacados para llevar a cualquier lado.

# MANEJO DE DESECHOS SOLIDOS

## LAS CUATRO R's

Adquirir los productos por mayor y con mínimo de envases para disminuir la producción de desechos no biodegradables, reemplazar electricidad convencional por otros carburantes como el gas, por ejemplo.



**REDUCIR**

Sustituir los artículos desechables por otros reutilizables, como por ejemplo el papel ya impreso, utilizar el anverso; las bolsas plásticas, utilizándolas como bolsas para los residuos; envases plásticos, lavándolos y usándolos nuevamente.



**REUTILIZAR**

Clasificar la basura en el momento en que se produce y no esperar al momento de su eliminación, por ejemplo, separar y recuperar productos como el papel, el vidrio, el aluminio y el plástico. Transformar los restos de comida, hojas, y resto de plantas en abono orgánico.



**RECICLAR**

Se refiere a los elementos o materiales que sirvan como materia prima en otros procesos, por ejemplo, el papel, el aluminio, los combustibles que se convierten en biodiesel.



**RECUPERAR**

- Desechos sólidos
    - » Disponer de los desechos fuera del área protegida y si no es posible, averiguar si el área protegida cuenta con un programa de separación de desechos y la capacidad para disponer adecuadamente los mismos, con el objetivo de unirse a él y apoyarlo en su implementación.
    - » Identificar la ubicación de los botes de basura y facilitar la separación de desechos (disposición selectiva): desechos orgánicos, reciclaje de plásticos, latas, papel, cartón y vidrio.
    - » Colocar en puntos clave, recipientes ecológicos para que los mismos huéspedes puedan separar por tipo de desecho y disponer de ellos apropiadamente.
    - » Evitar la quema de residuos y materiales no reciclables (desechos) los gases producidos durante su combustión son tóxicos y pueden afectar gravemente los ecosistemas y la salud del humano.
    - » Tomar medidas importantes para reducir la compra al detalle que produce una gran cantidad de desechos sólidos de plástico (envases plásticos). Para ello se puede adquirir producto concentrado y en envases retornables.
  - » Colaborar con empresas, organizaciones y con la municipalidad para crear sistemas eficaces de separación, recogida, reciclaje y tratamiento de la basura.
  - » Asegurar que el establecimiento de hospedaje cuenta con las instalaciones adecuadas para tratar las aguas negras (de disposiciones fisiológicas) y las aguas grises (de lavamanos, lavanderías y duchas), así como de las aguas con grasa (de las cocinas). Si existe un sistema municipal, compruebe que la red de acopio de aguas residuales desemboque realmente en una planta de tratamiento de agua y que no se vierta directamente el agua residual en los recursos.
  - » Controlar que no se contaminen los cuerpos de agua del área protegida con la disposición de aguas servidas que contienen jabones, aerosoles, químicos y otros desechos generados por el establecimiento de hospedaje.
  - » Estudiar la posibilidad de utilizar filtros naturales (tipo francés<sup>23</sup>) para tratar las aguas grises y utilizarlas para riego de jardines y macetas con plantas decorativas.
  - » Hacer ver a los visitantes lo dañino que es que arrojen restos de alimentos en el área protegida y poner el ejemplo, desechando y protegiendo adecuadamente los desechos orgánicos hasta que son dispuestos efectivamente, ya sea retirando los desechos del AP para alimentación de animales de granja y/o para producir compost (abono orgánico para jardines alrededor del establecimiento de hospedaje). Los residuos del mantenimiento del jardín provenientes de la poda, son elementos biodegradables que se pueden utilizar en el proceso de compostaje.
- » Implantar opciones naturales para tratar las aguas residuales mediante plantas (lirios de agua y bacterias) filtros franceses (utilizando algunos tipos de arena y rocas, así como utilizando mallas especiales que permiten el paso de los líquidos mientras detiene ciertos sólidos).
- Prevención de riesgos
  - » Asegurar que los huéspedes y visitantes que estén participando en eventos, no realicen fogatas en lugares no permitidos o que fumen y no apaguen las colillas de los cigarrillos, pues pueden provocar incendios forestales.

<sup>23</sup> El sistema tradicional de drenaje denominado "filtro francés" consiste en la combinación de agregados pétreos como gravas y bolos de diferentes tamaños, con un Geotextil no tejido punzonado por agujas y una tubería de drenaje. El Geotextil actúa como elemento filtrante permitiendo el paso de agua y reteniendo los finos, mientras que el material granular y la tubería se encargan del abatimiento y evacuación del agua. Obtenido de <http://pavco.com.co/21/sistemas-de-subdrenaje/5-375-404/i/404> (página Web consultada el 10 de octubre de 2016).

## GESTIÓN DEL AGUA

El agua es un elemento imprescindible para las vidas de todos los seres vivos, es un recurso que, aunque no se agota, se transforma y cambia de estado y forma, pero que es insuficiente, en términos de aguas dulces o aptas para uso del humano, para satisfacer la creciente demanda de la población; por lo que hacer un consumo responsable y razonable de la misma es imperante.

Las áreas protegidas juegan un papel muy importante en mantener la calidad del agua, pero también en aumentar la cantidad disponible de la misma, por medio de la filtración y mantenimiento de los caudales naturales, así como la renovación de agua subterránea.



Las actividades turísticas, cuando no son manejadas adecuadamente, pueden producir efectos e impactos sobre los componentes del ecosistema, especialmente en los cuerpos de agua: erosión, sedimentación, contaminación, cambio del flujo natural, entre otros.

Un aspecto que afectaría negativamente al desarrollo de la actividad turística es un recurso hídrico contaminado el cual perjudica directamente al turista y la comunidad local al no poder consumirlo o acceder al disfrute del mismo al visitar las playas, ríos y lagos.

Además, la contaminación de éste recurso produce el deterioro del atractivo y paisaje y podría afectar el interés y la llegada de visitantes al área protegida.

La actividad turística, específicamente de hospedaje, requiere de una disponibilidad mayor y permanente de agua para atender las necesidades de los huéspedes: grifos y baños para limpieza personal, lavado de ropa, limpieza de las instalaciones, mantenimiento de jardines y fines recreativos; por lo que es importante e imprescindible hacer un uso racional y sostenible de dicho recurso.

## Buenas prácticas generales para la gestión del agua de los establecimientos de hospedaje

- » Mantener controles y registros periódicos sobre el uso del agua, instalar medidores en cada una de las áreas del alojamiento, identificando cual es el área que consume más correlacionando el dato con el de la ocupación y participación en eventos.
- » Monitorear el consumo de agua mensual por fuente. Si se obtiene el agua de un pozo propio, se debe construir una cisterna o depósito de agua, e instalar allí un medidor de consumo de agua. Dicho tanque de agua o cisterna), deberá mantenerse cubierto y aislado, y servirá para el uso de los huéspedes en caso de que ocurra un inconveniente.
- » Realizar análisis de calidad de agua periódicamente, esto con el fin de garantizar la calidad del agua que se utiliza para prestar los servicios de hospedaje, así como también de área laboral.
- » Realizar una inspección de todas las tuberías con ayuda de un profesional, esto ayudará a conocer si hay fugas y controlarlas prontamente. Esta inspección debe realizarse una o dos veces por mes.
- » Solicitar a los colaboradores y huéspedes que informen de posibles fugas en las instalaciones.
- » Contar con información visible y didáctica para promover que huéspedes y empleados usen conscientemente el agua.







## Medidas en habitaciones y baños:

- Optar por la instalación de duchas y no de bañeras.
- Motivar al visitante a ser parte del cuidado del agua, a través de información proporcionada discretamente, en lugares clave como el cuarto de baño.
- Solicitar a huéspedes y personal, el cerrar la llave del agua cuando no se esté utilizando.
- Utilizar inodoros eficientes que solo usan 6 litros de agua por descarga, ya que esto puede ahorrar el 50% de agua consumida en los baños.
- Instalar duchas de bajo consumo con el fin de evitar el consumo innecesario en cada una de las áreas, concientizando al visitante sobre el uso racional del agua.
- Adquirir reductores de caudal para chorros y duchas, tales como los aireadores o perlizadores, esto permite el ahorro del importante líquido y satisface la necesidad del cliente.



## Medidas en lavandería:

- Reutilizar toallas o sábanas, informando y solicitando a la vez al huésped que la ropa de cama y toallas, en estadías de más de una noche solo se estarán cambiando cada tres noches, sin embargo, si desean un cambio anticipado deben colocarlas en el suelo, señal que la camarera entenderá como necesidad de cambio.
- Utilizar lavadoras eficientes, que no consuman más de 60 litros de agua por 8 libras de ropa en ciclo norma del algodón.
- » Reducir el tiempo de los ciclos de lavado especialmente en toallas y sábanas utilizando los jabones apropiados.
- » Si se lavan a mano las ropas, utilizar baldes de agua para dejar remojando la ropa y pre-lavarla en ellos.



## Medidas para el jardín y la limpieza de instalaciones:

- Utilizar agua de lluvia para riego de jardín y limpieza general incluso los inodoros pueden funcionar con agua de lluvia recolectada.
- Seleccionar especies adecuadas para el jardín. La selección de especies autóctonas, facilitará un consumo reducido ya que están adaptadas a las condiciones climáticas de la zona.
- Elegir el sistema de riego adecuado y revisarlo periódicamente puede ayudar a minimizar el consumo hídrico.
- Regar el jardín en las horas de menos calor, evitando las pérdidas de agua por el calor, priorizando las horas de amanecer o del anochecer.
- Reutilizar las aguas grises para regar el jardín, limpiar patios, paredes, parqueos o depósitos que recolectan esas aguas y las depuran.
- Para el lavado de vehículos, utilizar jabones que no requieran mucha agua para disolverse.

## **GESTIÓN DE LA ENERGÍA**

La sociedad actual depende parcialmente de la electricidad y el turismo es un gran consumidor de la misma; pero debido a que se utilizan mayormente fuentes no renovables y que éstas existen en cantidad limitada, es necesario conservar las fuentes de generación de energía para que estén disponibles para las futuras generaciones. El consumo de energía producida a partir de combustibles fósiles es uno de los principales causantes del cambio climático.

La gestión energética consiste en la optimización del uso de la energía, buscando que sea racional y eficiente; consiste en dos principios: medir el consumo y reducir el consumo.

Los establecimientos de hospedaje pueden mejorar la eficiencia energética si:

1. Implementan acciones para reducir la demanda energética de su operación.
2. Utilizan fuentes alternas de generación de energía (por ejemplo, biodiesel o gas).
3. Realizan el máximo aprovechamiento del uso de las energías renovables.
4. Promueven la innovación tecnológica.
5. Modifican los hábitos de consumo (por ejemplo, el aprovechamiento de la climatización pasiva y la iluminación natural).

Adicional a los beneficios económicos que la empresa obtiene al reducir su consumo de energía (reducción de gastos operativos), también contribuye al desarrollo sostenible y la conservación de los recursos naturales. Involucrar a los colaboradores y huéspedes es clave para lograr un mayor ahorro en el uso de la energía.

### **Buenas prácticas para la gestión de la energía de los establecimientos de hospedaje**

- Desarrollar un plan de ahorro energético.
- Llevar un registro mensual del consumo por tipo de energía.
- Monitorear el consumo de energía del alojamiento, realizando una conversión por huésped, (huésped/noche) y por visitante (visitante/evento). Registrar los datos de consumo: cantidad de kilowatts y costo (ver formulario No. 5 en la sección de anexos del Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en Áreas Protegidas).
- Medir el consumo de energía por áreas, principalmente para conocer cuál es el área que más consume energía, ya que a partir de allí se puede iniciar con medidas para el ahorro.
- Identificar y monitorear los puntos críticos del proceso de los servicios que se ofrecen con alto consumo energético en iluminación, equipo, climatización (ventilación y calefacción) y transporte propio del establecimiento de hospedaje.
- Elaborar un programa de mantenimiento eléctrico interno, de todo el sistema eléctrico que se utilice en el establecimiento de hospedaje.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos e instalaciones eléctricas para asegurar su óptimo funcionamiento y ahorro energético, llevando registros de ejecución y supervisión.
- Mantener un plan de capacitación al personal para aplicar las medidas de ahorro de la energía, sus beneficios y las contribuciones que tiene para el ambiente.
- Involucrar a los huéspedes en la importancia del ahorro de la energía con carteles informativos en donde se hable de la importancia de apagar luces, ventiladores, acondicionadores de aire y televisores cuando salgan de la habitación o cuando no estén usando.

## Iluminación

- Determinar el nivel de iluminación requerido en las diferentes áreas: alta, media o baja y seleccionar artefactos con los lúmenes adecuados para cada una.
- Conocer las características de los diferentes tipos de lámparas: incandescente estándar, halógena, fluorescente, vapor sodio, vapor de mercurio, LED<sup>24</sup>. Se recomienda seleccionar la lámpara que más se adecúe a las necesidades de la actividad o servicio, que sea más rentable y consuma menos energía.

### Eficiencia lumínica de las lámparas

Tipo de lámpara	Potencia (Watt)	Vida (Horas)	Precio de mercado (octubre 2016)
Incandescentes	25	1,000	Q. 2.75
Fluorescentes convencionales	22	12,000	Q.140.00
Fluorescentes compactas	25	10,000	Q.75.00
Fluorescentes con balastro electrónico	70	100,000	Q.150.00
LED	3	100,000	Q.35.00
Vapor sodio alta presión	35	24,000	Q.800.00 - Q1,000.00
Vapor sodio baja presión	18	10,000	Q. 50.00
Vapor mercurio	100	24,000	Q.125.00

FUENTE: Elaboración propia utilizando diversas fuentes citadas en bibliografía.

- Utilizar focos de bajo consumo en áreas comunes, depósitos, jardines y pasillos con el fin de contribuir a la disminución del consumo de energía, así como, *dimmers*<sup>25</sup> y sensores de movimiento en áreas poco frecuentadas
- Establecer zonas y horarios de iluminación: tomar en cuenta los funcionamientos afines, horarios, ocupación y aportación de luz natural para no incurrir en gastos extras y evitar alumbrar zonas desocupadas.
- Instalar bombillas con capacidad lumínica (lúmenes) más bajas en las áreas que requiere poca iluminación: armarios, inodoros, corredores y pasillos, bodegas, etc.
- Determinar las áreas que requieren iluminación localizada (lámparas móviles, de pie, escritorio, etc.) que facilitan su apagado.
- Brindar mantenimiento y limpieza a las lámparas, para aumentar su nivel de iluminación.
- Instalar interruptores que posean temporizadores, control automático de encendido y apagado, detectores de movimiento, infrarrojos para el control automático del alumbrado.
- Preferir luces de color rojo, verde o naranja en la iluminación exterior y asegurar que sean de baja capacidad lumínica para perturbar al mínimo la fauna.
- Sensibilizar, concientizar y capacitar a los colaboradores y a los visitantes, generando una cultura de eficiencia energética.
- Colocar avisos en zonas claves para apagar luces innecesarias.

<sup>24</sup>Light-Emitting Diode: Dispositivo semiconductor (diodo) que emite luz cuando se polariza de forma directa y es atravesado por una corriente eléctrica.

<sup>25</sup>Dimmer: regulador o atenuador de la energía en uno o varios focos, con el fin de variar la intensidad de luz que emiten (siempre que las propiedades de la lámpara lo permitan).



## Equipo

- Asegurar que todos los equipos eléctricos de la oficina (aire acondicionado, luces, computadoras, fotocopiadora, impresoras, etc.) se queden apagados cuando no están siendo utilizados.
- Activar las funciones de ahorro energético en los equipos (fotocopiadoras, impresoras, computadoras, etc.).
- Adquirir y utilizar equipos eficientes en uso de energía eléctrica. En el mercado se pueden distinguir por el etiquetado energético en refrigerios, congeladores, secadoras, lavadoras, lava-vajillas y lámparas de uso doméstico.
- Desconectar los equipos que por más de 8 horas no serán utilizados.
- No dejar conectados cargadores de baterías de equipos, pues continúan consumiendo aún sin el aparato.
- Aprovechar el sol para secar ropa de cama, manteles, toallas y uniformes de los colaboradores o empleados del emprendimiento de hospedaje, con el objetivo de disminuir el uso de secadores de ropa, optimizando los recursos con los que se disponen en épocas del año.
- Adquirir ropa de cama, mantelería y otros de telas que no requieran de planchado. La ropa de cama debe ser de materiales naturales, fáciles de lavar y que necesiten poco planchado.



## Transporte

- Investigar y conocer las diferentes opciones de vehículos más eficientes que existen en el mercado, para su adquisición y/o contratación.
- Preferir vehículos que utilicen fuentes alternativas de energía como biodiesel<sup>26</sup>.
- Utilizar, en la medida de lo posible, vehículos de menor tamaño, pues son más eficientes en el consumo de gasolina.
- Planificar los itinerarios de manera que permitan minimizar el uso de los vehículos durante los recorridos. En los destinos donde sea factible, utilizar bicicletas o caballos en los tours.
- Maximizar el consumo de combustible por galón (ver sección de adaptación al cambio climático).
- Asegurar que los vehículos utilizados por la empresa (ya sea propios o de terceros) tengan servicios regulares. El mantenimiento preventivo los ayuda a un funcionamiento óptimo y ahorra gastos innecesarios en reparaciones mayores o sustitución de equipo.



<sup>26</sup> Biodiesel, combustible que se obtiene a partir de lípidos naturales como aceites vegetales o grasas animales (con o sin uso previo), mediante procesos industriales.

## Climatización (ventilación y calefacción)

- Proporcionar, en climas calurosos, sombra a la infraestructura de hospedaje, plantando árboles o arbustos nativos en los alrededores de la edificación
- Aislar techos, puertas y ventanas para evitar que penetre el calor del exterior, se conserve el ambiente frío producido por aires acondicionados y para que en días fríos el interior permanezca más caliente.
- Aprovechar al máximo la ventilación natural, creando a través del diseño y arquitectura, áreas de juego de corriente de aire en zonas calurosas, y en zonas frías, crear áreas que no permita que se origine mucho viento.
- Preferir ventiladores al aire acondicionado. Utilizar, en lugares no muy calurosos, ventiladores ubicados estratégicamente en áreas públicas y habitaciones, así como ventanas con celosías para que existan corrientes de aire que refresquen el ambiente interno.
- Asegurar el aislamiento de las áreas donde se desea conservar la temperatura y evitar exponer los equipos de climatización a la luz del sol.
- Regular la temperatura del termostato a una no extremadamente baja o alta innecesaria. Lo aconsejable, para proveer un ambiente agradable es 24°C (75°F) en época fría y 20°C (68°) en época calurosa. Una temperatura promedio aconsejable es de 22°C (71-72°F) por lo que resulta conveniente instalar controladores que mantienen, constantemente, la temperatura a ese nivel.
- Evitar fugas o escapes de frío en refrigeradoras y congeladores.
- Colocar avisos para mantener cerradas las ventanas y puertas en áreas comunes, habitaciones, salones y oficinas administrativas para evitar pérdidas de frío o calor.
- Recordar a empleados y huéspedes, el no dejar encendido el aire acondicionado de las oficinas y habitaciones cuando no haya nadie.





## REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO



El cambio climático es considerado como la principal amenaza para la diversidad biológica y para los medios de vida de la población guatemalteca. La posición geográfica de Guatemala, su topografía y la predominancia de los vientos, influyen en los patrones de precipitación y temperatura que generan condiciones climáticas extremas. Las áreas protegidas tienen un papel preponderante en la disminución de los impactos de condiciones extremas de tiempo y clima que permiten disminuir la vulnerabilidad social y ambiental.

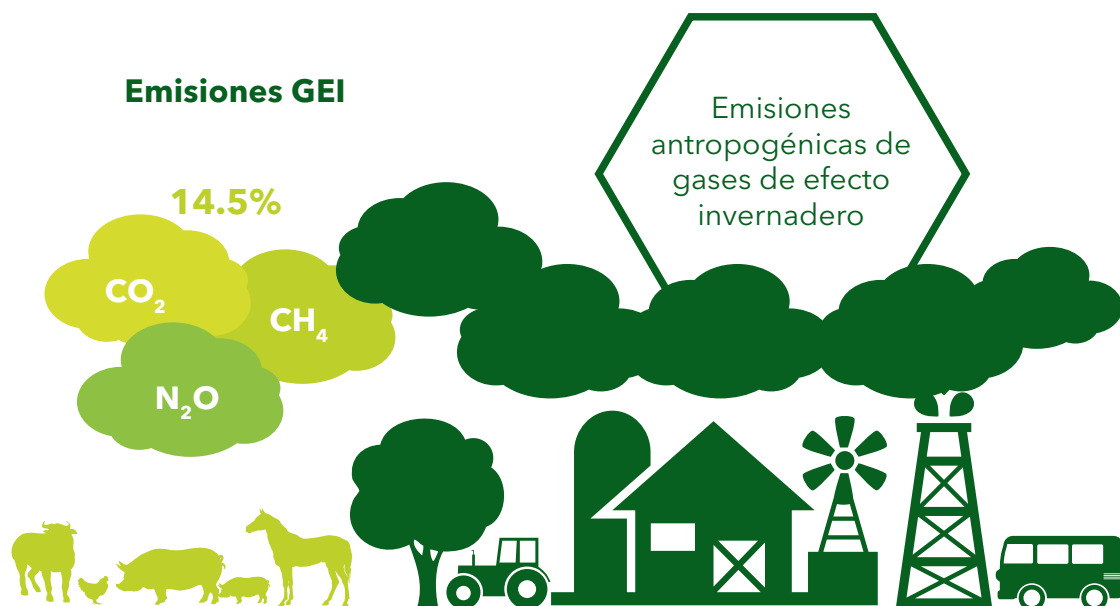
Según datos de la Organización Mundial del Turismo, Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y la Organización Meteorológica Mundial se estima que el turismo es responsable por el 5% de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) del planeta, siendo el transporte, principalmente el aéreo, la actividad con mayor incidencia en dicha cifra (75%), seguido por el alojamiento de turistas (21%) como lo menciona Gossling (2002) también.

La huella de carbono es el cálculo de la suma de los GEI emitidos, directa o indirectamente por un individuo, empresa, organización o por el destino en su totalidad, la cual tiene serios efectos en el cambio climático<sup>27</sup>.

El clima es también un recurso turístico, especialmente en países como el nuestro, por lo que los cambios drásticos en las temperaturas nos afectan con desastres naturales más intensos (huracanes, inundaciones, deslaves) que hacen inminente la necesidad de adaptación al cambio climático a través de la mitigación de los impactos de las actividades turísticas al ambiente.

En el caso de los establecimientos de hospedaje la mayor oportunidad de reducción de contaminación y mitigación radica en el control de las emisiones de GEI a través del consumo de energía y carburantes. El sector de hospedaje tiene un impacto ambiental limitado pero si tiene un consumo de energía para iluminación, ascensores, bombeo de agua, aire acondicionado, maquinaria eléctrica de las cocinas, lavandería, zonas de ocio, etc.

<sup>27</sup> Chile por un Turismo Sustentable, Manual de Buenas Prácticas Tour Operadores, Primera Edición. Secretaría Nacional de Turismo (SERNATUR), diciembre 2011



## Buenas prácticas para reducir la huella de carbono

- Establecer un programa de medición de Huella de Carbono que incluya un plan de acción con indicadores, registro, monitoreo, responsables y métodos para evaluarlo. (Ver Anexo 1: Formulario de Cálculo y Emisión de GEI).
- Desarrollar un programa de cambio climático que incluya metas específicas para la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero (directos e indirectos).
- Compensar la emisión de GEI a través de actividades de reforestación, apoyo a la conservación de las áreas protegidas o compra de bonos de carbono.
- Formar parte de esquemas voluntarios de medición y compensación de la huella de carbono<sup>28</sup>.
- Motivar a los turistas a apoyar las actividades de compensación que la empresa realiza.
- Ser responsables en el uso de los recursos naturales y esforzarse por conservar la diversidad biológica.
- Evitar la tala y corte de madera o arbustos para uso de leña, a menos que provengan de raleos provenientes del manejo sostenible del bosque.
- Contribuir con la sensibilización del personal y sus familias para evitar la tala y corte de madera para uso de leña.
- Imprimir, estrictamente lo necesario, para eliminar el consumo de papel.
- Aplicar todas las buenas prácticas de gestión de energía y reducción de contaminación y desechos.
- Sensibilizar y educar al personal y a los turistas/huéspedes y proveedores para implementar prácticas amigables con el ambiente en sus propias oficinas y casas.
- Reducir viajes de trabajo, aprovechando medios de comunicación virtuales como videoconferencias, Skype, Webex y Go-to.

<sup>28</sup> Greenhouse Gas Protocol Corporate Standard - GHG Protocol (Protocolo de Gases de Efecto Invernadero, Estándar Corporativo), desarrollado por el Instituto de Recursos Mundiales (World Resources Institute) y el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (World Business Council for Sustainable Development); el UNE-ISO 14064-1 (Principios y requisitos a nivel de organización, para la cuantificación y el informe de emisiones y remociones de GEI), Indicadores GRI (Global Reporting Initiative), iniciativa internacional de las Naciones Unidas para comunicar las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad; GREAT Green Deal para Hoteles y establecimientos de hospedaje que es un programa de certificación de sostenibilidad integral y perfeccionamiento empresarial; Reconocimiento Environmentally Friendly Carbonocero y Sello Green Footprint.

# BUENAS PRÁCTICAS EN ACCIÓN

Con la adopción de las buenas prácticas para turismo sostenible un poco más de 50 empresas guatemaltecas, a través de proceso de capacitación, asistencia técnica y certificación de tercera parte, han tenido una mejora evidente en la calidad de prestación de sus servicios y demostrando que sus operaciones son económicamente viables, socio-cultural y ambientalmente responsables; asegurando el bienestar de su personal y de las comunidades aledañas, así como generando el menor impacto posible en el ambiente.

De manera general, estas empresas cuentan con programas de ahorro de agua y energía, gestión de desechos sólidos, compras responsables, inocuidad

de alimentos y gestión de calidad. Adicionalmente, cumplen con la legislación que les es aplicable en los ámbitos mercantil, laboral y fiscal; así como garantizan un trabajo justo, bien remunerado y que cumple las garantías sociales, se contribuye al desarrollo local, a través de la contratación de personal local y la adquisición y compra de bienes y servicios de pequeños productores locales.

De manera especial, se quiere resaltar algunos programas emblemáticos realizados por establecimientos de hospedaje en Ciudad de Guatemala, Antigua Guatemala y Panajachel.





## Hotel y Centro de Convenciones Jardines del Lago



Ubicado a orillas del Lago de Atitlán en Panajachel, Sololá, este hotel se caracteriza por sus amplios y hermosos jardines de flora endémica. El Hotel se ha involucrado en procesos de gestión sostenible desde el año 2008 y en el año 2011 cuenta con la Certificación de Turismo Sostenible GREAT Green Deal, programa reconocido por el Consejo Mundial de Turismo Sostenible (GSTC por sus siglas en inglés).

A manera de entrelazar la proyección ambiental con la gestión administrativa, el hotel desarrolló el programa ambiental, enfocado a la correcta utilización de los recursos renovables y no renovables. Existe especial interés de parte de la empresa en el agua como recurso primordial para el funcionamiento de la misma, por lo que se creó un sistema propio de tratamiento y purificación, con el cuál se permite la reducción en el consumo y el aprovechamiento de las aguas grises y negras (posterior a su tratamiento) en los jardines y áreas públicas del hotel.

Asimismo, se transmite a los colaboradores éstas y otras prácticas que brindan beneficios a la localidad como el programa Jardineritos, enfocado a niños entre 9 a 16 años de edad, hijos de los colaboradores del hotel. A través de la educación sobre la flora nativa y sus principales usos, se les proporciona la oportunidad de aprender también el oficio de jardinería. Pueden ser parte del programa, los niños que mantengan un determinado promedio en sus notas, garantizando su rendimiento escolar y que participen durante horarios que no interfieran con sus estudios. Por el tiempo que dediquen a las labores de jardinería en el hotel también reciben un pago que está destinado a apoyar en la compra de útiles escolares.

## Hotel Las Farolas

Ubicado en la Ciudad de Antigua Guatemala, Sacatepéquez, Hotel Las Farolas ha adquirido un compromiso con el desarrollo del turismo sostenible y lo hace evidente a diario en sus operaciones a través de la disminución de los impactos negativos de sus operaciones, con la consciencia que todo esfuerzo, por más pequeño que sea, tiene consecuencias grandes y forma efectos multiplicadores. Está certificado desde el año 2014 con el programa GREAT Green Deal para Turismo Sostenible.

El hotel participa y educa en acciones que eleven el nivel de consciencia sobre la conservación de los recursos naturales y la biodiversidad, pues cree firmemente que los recursos naturales del país son

importantes para la vida humana y la supervivencia de la flora y la fauna endémica. El agua, la vida silvestre, las plantas, el aire y el suelo son recursos que el hotel cuida para mantener el equilibrio de todas las especies. El hotel apoya económicamente a la Asociación Protectores del lago de Amatitlán (ASPROAMAT) que trabaja en pro de la mejora ambiental del Lago de Amatitlán, que aunque no está dentro del área de influencia del hotel, es uno de los cuerpos de agua más cercanos y con mayor grado de contaminación en el país. Adicional a las prácticas para la reducción del consumo de agua y energía, el hotel también invita a los clientes a hacer un uso extendido de toallas y ropa de cama.



© Hotel Las Farolas

## Hotel Hilton Garden Inn Guatemala

Ubicado en la Ciudad de Guatemala, en la zona conocida como “Zona Viva”; el Hotel Hilton Garden Inn (antes Hotel Princess Reforma) trabaja en la implementación de prácticas de sostenibilidad desde el año 2010. Adicional a las prácticas tradicionales de conservación de agua y energía, separación y manejo de los desechos, el hotel ha establecido una alianza estratégica con la Fundación Defensores de la Naturaleza, quienes administran el área protegida Parque Nacional Naciones Unidas.

Desde el año 2011 y anualmente, los colaboradores del hotel realizan una campaña de reforestación con especies endémicas en el Parque Nacional Naciones Unidas, que es una importante área recreativa ubicada en el municipio de Amatitlán (aproximadamente a 23 kilómetros de la Ciudad de Guatemala), a cambio de esta colaboración la Fundación realiza charlas de educación ambiental para reforzar los conocimientos y sensibilizar a los colaboradores de nuevo ingreso, sobre la importancia del cuidado del ambiente.

A la fecha se han plantado más de 2,000 especies y el 80% del personal del hotel ha participado en las campañas. Esto demuestra que cuando una empresa está comprometida con el desarrollo sostenible, no existen barreras en cuanto a la ubicación o los temas en los que se puede involucrar.





# GLOSARIO

**Albergue:** Es un establecimiento, con características rústicas pero confortables; ofrece un servicio de alojamiento en habitaciones semi-privadas o comunes, al igual que sus baños. Puede disponer de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes se preparen sus propios alimentos. Tienen varias modalidades: albergue juvenil, posada rural, campamento juvenil, refugio de montaña, lodge y eco-lodge.

**Albergue juvenil:** Es un lugar que renta alojamiento, particularmente alentando las actividades al aire libre y el intercambio cultural entre jóvenes de distintos países. Por lo general, los albergues juveniles rentan una cama (a veces una litera) en un dormitorio que comparte baño, cocina y salón comunes.

**Atractivos turísticos:** Conjunto de elementos tangibles y/o intangibles que pueden convertirse en producto turístico. Se clasifican en sitios naturales (playas, montañas, ríos, lagos, valles, cascadas, etc.) y manifestaciones culturales (costumbres, tradiciones, gastronomía, vestimenta, artesanías, etc.).

**Bioclimático:** Relativo a la construcción o arquitectura bioclimática, es decir, el aprovechamiento de las condiciones climáticas y de los recursos naturales existentes, en especial la energía solar, para minimizar el consumo energético de un edificio.

**Biodegradable:** Producto o sustancia que puede ser degradado por la acción de los microorganismos, los cuales lo transforman en sustancias más simples.

**Bungalows:** Establecimientos conformados por varias unidades de hospedaje aisladas pero dentro de una misma área. Cada unidad de hospedaje cuenta con una o más habitaciones, baño, estancia, comedor y cocineta con utensilios de cocina.

**Cabaña rústica:** ver refugio de montaña.

**Calidad:** Es la propiedad de los bienes y servicios que permite que los productos satisfagan las necesidades y expectativas razonables de los visitantes en función del valor que reciben y perciben en el marco de la sustentabilidad.

**Calidad del empleo:** Condiciones laborales que implican libertad, equidad, seguridad y dignidad, en la que los derechos son respetados, con remuneración adecuada y protección social.

**Campamento Juvenil:** También conocido como centro campestre; son instalaciones (algunas veces eventuales o de temporada: verano, fin de año, religiosos, scout, ecológicos, etc.) que proponen vacaciones en una forma económica, saludable y alegre para los jóvenes, así como establecer un vínculo íntimo con la naturaleza y disfrutar de actividades educativas y deportivas. Se caracterizan por brindar hospedaje en tiendas de campaña o cabañas



comunitarias rústicas (o refugios de montaña). Los servicios sanitarios son comunitarios cuando se trata de tiendas de campaña y un baño por cada unidad habitacional cuando son cabañas.

**Casa Privada de Huéspedes:** También conocida como home-stay, corresponden a casas de habitación privada donde habita el propietario y su familia; se acomodan una o más habitaciones para ofrecer alojamiento de carácter económico, mediante tarifa diaria ,a huéspedes (turistas nacionales y extranjeros), ubicado tanto en zonas rurales como urbanas, con o sin servicio de alimentación y otros complementarios como lavandería.

**Categoría:** Está representada por un número de la escala del 1 a 5 estrellas, gran turismo y clase especial con la finalidad de medir la calidad y cantidad de servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turístico a los huéspedes.

**Certificación:** Procedimiento mediante el cual una tercera persona independiente al vendedor y comprador asegura que un producto, proceso o servicio cumple con una serie de requisitos establecidos con anterioridad, denominados norma o estándar.

**Confortable:** Es algo que produce bienestar y descanso.

**Desarrollo local:** Convergencia entre agentes locales que interactúan dentro de los límites de un territorio, componiendo estrategias para impulsar objetivos comunes con el fin de elevar la calidad de vida y el bienestar de la población local.

**Desarrollo sustentable:** Desarrollo que satisface las necesidades actuales de las personas sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas.

**Destino turístico:** Lugar del territorio en el que se encuentra al menos un atractivo que motiva la visita al territorio, compuesto por los equipamientos necesarios para los visitantes así como la infraestructura que une al destino con los mercados emisores.

**Ecodiseño:** Ligado al diseño sostenible. Diseño que considera acciones orientadas a la mejora ambiental del producto, servicio, infraestructura en todas las etapas de su ciclo de vida, desde su creación en la etapa conceptual, hasta su tratamiento como residuo en el caso de productos, y en el caso de servicios e infraestructura hasta el tratamiento de los residuos originados por la construcción, o la prestación del servicio.

**Ecolodges:** alojamientos de ecoturismo. Tienen que cumplir un mínimo de reglas, mediante unas técnicas o normas específicas de diseño como lo es la construcción ecológica y la ubicación en armonía con el ambiente, siempre persiguiendo los siguientes objetivos: i) mínimo impacto ambiental; ii) integración con la naturaleza; iii) confort adecuado.

**Ecoturismo:** turismo de naturaleza que promueve los rasgos biológicos y físicos de la naturaleza, la conservación del entorno natural y la gestión sostenible de los recursos. Comprende la observación de la naturaleza, en busca de una visión general del paisaje y la biodiversidad de lugares turísticos, como también el interés científico, que permite el estudio de la flora y fauna a profesionales en la materia.

**Efecto invernadero:** Es un proceso en el que la radiación térmica (calor) emitida por la superficie planetaria es absorbida por los gases atmosféricos y es irradiada en todas direcciones. La presencia muy concentrada de los gases atmosféricos naturales, causa un incremento de la temperatura superficial.

**Eficiencia energética:** Capacidad de los equipos para conseguir el mayor rendimiento con el menor consumo de energía.

**Energía limpia:** Fuentes de energía cuyo modo de obtención o uso no emite subproductos que puedan incidir negativamente en el medio ambiente.

**Emisiones:** Conjunto de gases y partículas expulsados a la atmósfera como consecuencia de cualquier actividad.

**Equipamiento:** Conjunto de estructuras físicas administradas por la actividad pública o privada donde se prestan los servicios básicos para el visitante.

**Establecimiento de alojamiento:** Se considera establecimiento de alojamiento turístico, aquel que presta al público el servicio de hospedaje en forma temporal, con áreas e instalaciones comunes, que consta de una edificación o conjunto de edificaciones construidas o acondicionadas para tal fin, y operadas en forma conjunta, ocupando la totalidad o parte de dichas edificaciones.

**Excursionista:** Es la persona que viaja a un lugar distinto de donde reside con distintos fines (descanso, diversión, negocios, estudios, investigación, visita de familiares y amigos, etc.). Su estadía no excede las 24 horas, es decir que no pernocta en el lugar que visita.

**Gases de efecto invernadero:** Son los gases cuya presencia altamente concentrada, pueden modificar el comportamiento de irradiación natural de la atmósfera. Los gases que contribuyen al efecto invernadero son: vapor de agua (H<sub>2</sub>O),; dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) también denominado gas carbónico y anhídrido carbónico, metano (CH<sub>4</sub>), óxidos de nitrógeno (NO<sub>x</sub>), clorofluorocarbonos (CFC).

**Hospedaje:** Establecimientos que sólo ofrecen alojamiento a los huéspedes y se clasifican en categorías A, B y C. Los hospedajes deben reunir las condiciones mínimas generales y particulares de las pensiones en sus respectivas categorías a excepción de los servicios de comedor, cocina, lavandería y planchado

**Huésped:** Persona alojada en un establecimiento de hospedaje y que utiliza cualesquiera de sus otros servicios.

**Infraestructura turística:** Comprende las obras básicas, generalmente de acción estatal, en materia de accesos, comunicaciones, abastecimientos de agua, eliminación de desechos, puertos, aeropuertos, entre otros que se utilicen para prestar servicios turísticos y recibir visitantes y turistas en un lugar.

**Instalaciones turísticas:** Todas las construcciones especiales (distintas a las del equipamiento) cuya función es facilitar la práctica de actividades netamente turísticas.

**In situ:** Vocablo proveniente del latín que significa "en el sitio" o "en el lugar". Se utiliza para designar que algo ha sido observado o realizado en el lugar.

**Impacto ambiental:** Efectos que una acción humana produce en el medio ambiente.

**Pernoctas:** Se refieren al número de días que permanecen los turistas en una localidad. Eso significa que permanecen en el lugar durante la noche y requieren de servicios de hospedaje. El dato se registra en el lugar de alojamiento.

**Posada Rural:** Establecimiento con un número reducido de habitaciones (habitualmente entre 4 y 10), ubicados en el área rural. Por lo general, se trata de casas de campo o de antiguas casas patronales de fincas, estancias o haciendas que han sido remodelados y reestructurados para que estén en condiciones de recibir a los turistas, son típicas de la vida rural del lugar; así como habitaciones con decoración especial y alimentación hecha en casa.

**Reciclar:** Recuperar la materia prima de la cual está elaborado un producto, para fabricar un producto nuevo, igual o distinto al original.

**Recurso turístico:** Los recursos turísticos son todos los bienes y servicios que, por intermedio de la actividad humana, hacen posible la actividad turística y satisfacen las necesidades de los visitantes.

**Reducir:** Principio básico para el manejo de residuos, consiste en evitar el consumo excesivo de productos, sobre todo los que generan residuos difíciles de reciclar.

**Refugio de montaña:** Edificios destinados a alojar y proteger de las inclemencias meteorológicas a alpinistas o excursionistas en zonas de montaña, generalmente de difícil acceso, o en núcleos rurales. Disponen de los servicios básicos: sanitarios, cocina comunitaria y alojamiento, compartiendo la habitación con el resto de excursionistas. Se le puede denominar también cabaña rústica.

**Reutilizar:** El empleo de un producto usado para el mismo fin para el que fue diseñado originariamente.

**Sistema:** Conjunto de elementos de interrelación dinámica y organizada en función de un objetivo, con vistas a lograr los resultados del trabajo de una organización.<sup>29</sup>

**Sistema de Gestión:** Estructura para la mejora continua de la organización. Está conformada por las políticas, los procedimientos, procedimientos e indicadores.

**Servicios turísticos de hospedaje:** Son aquéllos que se prestan a través de hoteles, moteles, albergues y demás establecimientos de hospedaje, así como campamentos y paradores de casas rodantes que presten servicios a turistas.

**Sostenible:** Sinónimo de sustentable. En América se utiliza más el término sustentable y en Europa se utiliza más el término sostenible<sup>30</sup>. Significa que puede sustentar o defender con razones. Sustentar a su vez es sostener algo para que no se caiga.

**Turista:** Es la persona que viaja a un lugar distinto de donde reside con distintos fines (descanso, diversión, negocios, estudios, investigación, visita de familiares y amigos, etc.) y pernocta, al menos una noche, en el destino visitado.

**Visitante:** Persona que visita a alguien por cualquier motivo o visita un lugar con algún fin. Son las personas que viajan de un lugar distinto al de su residencia. Pueden ser turistas o excursionistas. En el caso de algunas áreas protegidas que ofrecen instalaciones e infraestructura para realizar eventos, se denomina visitantes a quienes participan de los eventos que se celebren en ellas y que no pernoctan en el lugar.

<sup>29</sup> Concepto del Dr. Joël de Rosnay, Director de Prospectiva y Evaluación de la Ciudad de las Ciencias y la Industria de La Villette, París, Francia.

<sup>30</sup> Real Academia Española (RAE).



# BIBLIOGRAFÍA

## LITERATURA CITADA

Arellano Díaz, Javier. (2002), *Introducción a la Ingeniería Ambiental*. Instituto Politécnico Nacional, Editorial Alfa y Omega, Primera Edición.

Armijo, Marianela, Organización de las Naciones Unidas e Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social -ILPES. (2011), *Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público*, Santiago de Chile, CEPAL.

Cámara Guadalajara. (2003), *Plan de formación, sensibilización, análisis de necesidades y creación de estructuras para las PYMES y profesionales autónomos de la provincia de Guadalajara*, México.

Congreso de la República, (1997), *Ley para la Protección del Patrimonio Cultural de la Nación, Decreto Número 26-97*, Guatemala, Librería Jurídica.

Congreso de la República, (1989), *Ley de Áreas Protegidas, Decreto Número 4-89*, Guatemala, Librería Jurídica.

Gossling, S. (2002), *Global environmental consequences of tourism. Global Environmental Change*, Estados Unidos.

OMT, PNUMA y Organización Meteorológica Mundial, (2007), *Cambio climático y turismo: Responder a los retos mundiales Resumen*.

Secretaría Nacional de Turismo -SERNATUR, (2011), *Chile por un Turismo Sustentable, Manual de Buenas Prácticas Alojamiento Turístico*, Chile, Primera Edición.

---

## FUENTES DE INFORMACIÓN UTILIZADAS

Aguilar Ugarte, Patricia Torres. (2009), *Cómo lograr una experiencia significativa en el museo: consideraciones para realizar un guion de visita guiada*. México, Secretaría de Educación Pública.

Ayuntamiento de Málaga, Áreas de Medio Ambiente y Sostenibilidad. (2006), *Guía de Buenas Prácticas Ambientales*.

Cámara de Turismo de Santiago de Compostela. (2005) *Buenas prácticas ambientales en el sector del turismo rural*, España, Fundación Biodiversidad.

Cámara de Turismo. (2012), *Buenas prácticas en Turismo de Naturaleza Alojamiento*, Colombia, Hostecar.

Certificaciones de Centroamérica, S. A. - CERTIFICA. (2009), *Norma GREAT Green Deal para empresas de hospedaje/alojamiento*. Guatemala, Guatemala.





Confederación de Empresarios de Málaga. (2015), *Recopilatorio de Buenas Prácticas de Prevención de Riesgos Laborales, Sector de Hostelería*, España.

Consejo Nacional de Energía Eléctrica - CNEE y Fondo Internacional de Energía Eléctrica - FIDE. (2010), *Promotores de Ahorro y Eficiencia de Energía Eléctrica (Curso-Taller)*. Programa Integral de Asistencia técnica y Capacitación para Formación de Especialistas en Ahorro y Uso Eficiente de la Energía Eléctrica en Guatemala, Módulo II: Ahorro de Energía Eléctrica en Sistemas de Iluminación, Guatemala.

Cramer, Jacqueline. (1998) *Environmental Management from "fit" to "stretch"; Business Strategy and the Environment*.

Departamento de Medio Ambiente, Gobierno de Aragón. (2005), *Turismo Sostenible, Buenas prácticas para agentes de actividades turísticas*, España.

Duynen Montijn, L. v., Mgts, Map., M. C., & Amicone, C (2011). *Buenas prácticas hoteleras*, Argentina.

Empresas Red.es. (2014), *Manual práctico en la calidad para hotelera para hoteles y alojamiento rurales*, España, Alojamientos Conectados.

Frangialli, Francesco (2007), *Climate Change - Reality Check and Opportunity for Tourism*, Segunda Conferencia Internacional sobre Cambio Climático y Turismo en Davos, Suiza.

ISEAL Alliance. (2008) *Code of Good Practice for Setting Social and Environmental Standards*, Implementation Manual, Reino Unido.

Maldonado, Carlos y Hernández, Gloria (2011), *Guía para Autogestión de Sostenibilidad Destinos Comunitarios*, Organización Internacional del Trabajo (OIT), REDTURS, Primera Edición.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2007), *Buenas de Prácticas Guías de Turismo y Operación Turística Gestión de Servicio, Cartilla de Autoevaluación*, Lima, Perú, Plan Nacional de Calidad Turística del Perú - CALTUR.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Organización para la Educación y Protección Ambiental - OPEPA. (2014), *Guía de Buenas Prácticas para Prestadores de Servicios en Turismo de Naturaleza*, Bogotá, Colombia.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2013), *Manual para la creación de un Ecolodge*, Colombia, Plan de Negocio de Turismo de Naturaleza para Colombia.

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. (2009), *Buenas prácticas para la atención al cliente*, espacios naturales, España, Programa Anfitriones.

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. (2009), **Buenas prácticas para la atención al cliente, guías turísticos y empresas de guías**, España, Programa Anfitriones, Instituto de Turismo de España.

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y Secretaría de Estado de Turismo (2008), **Decálogo de Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística: Destinos y Recursos Culturales y Naturales**, España, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría de Estado de Turismo.

Ministerio de Turismo de Ecuador, Cámara de Turismo de Galápagos y WWF. (2013), **Guía de Buenas Prácticas de Ecoturismo para Visitantes**, Galápagos.

Oficina Española de Cambio Climático, Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente. (2015), **Guía para el cálculo de la huella de carbono y para la elaboración de un plan de mejora de una organización**, Versión 2. Madrid, España.

Organización Mundial del Turismo. (2008), **De Davos a Bali: la contribución del turismo al reto del cambio climático**. Madrid, España.

Organización Mundial del Turismo. (2009), **De Davos a Copenhague y más allá: el avance de la respuesta del turismo al cambio climático**. Documento de referencia de la OMT, Madrid, España.

Organización de Estados Americanos. (2009), **Municipio, Turismo y Seguridad.**, Universidad Nacional de Quilmes Extensión, Fundación Turismo para Todos.

Rainforest Alliance, Counterpart International y SNV. (2009), **Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de América Latina**.

Rainforest Alliance. (2009), **Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. Programa de Turismo Sostenible**, Tercera Edición.

Schindler. (2010), **Guía de Buenas Prácticas Ambientales**. I-DCS-3005, Anexo 4, Mod. 03.

Secretaría del Convenio sobre la Diversidad Biológica. (2010), **Guía de Buenas Prácticas, Turismo para la Naturaleza y el Desarrollo**.

United Nations Environment Programme. (2005), **Integrating Sustainability into Business. A Management Guide for Responsible Tour Operations**.

Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza y de los Recursos Naturales - UICN. (2012), **Localización y diseño de hoteles y complejos turísticos**. Principios y estudios de caso para la conservación de la biodiversidad, Gland, Suiza.

Vargas Sánchez, Alfonso; Vaca Acosta, Rosa María y García de Soto Camacho, Elena. (2003), **Guía de Buenas Prácticas Ambientales Sector Turismo**, España, Universidad-Empresa Ambiental 2. Huelva.

Vargas Sánchez, Alfonso; Vaca Acosta, Rosa María y García de Soto Camacho, Elena. (2003), **Guía de buenas prácticas ambientales**, sector turismo (hoteles), España, Fundación Biodiversidad.

## PÁGINAS WEB CONSULTADAS

**Asociación de Interpretación del Patrimonio (AIP).** Interpretación: <http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/interpretacion>. Definiciones: <http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/definiciones>. Páginas visitadas el 2 de enero 2016.

**Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE):** <http://www.cnee.gob.gt/EficienciaEnergetica/>. Página visitada el 2 de agosto 2016.

**Consejo Mundial de Turismo Sostenible (Global Sustainable Tourism Council - GSTC).** Criterios Mundiales de Turismo Sostenible. <https://www.gstccouncil.org/en/gstc-criteria/sustainable-tourism-gstc-criteria.html>. Página visitada el 15 de diciembre 2015.

**Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP).** <http://www.conap.gob.gt>. Página visitada varias veces en el período de diciembre 2015 a mayo 2016.

**Ministerio de Turismo (MINCETUR).** Conceptos Fundamentales de Turismo. [http://www.mincetur.gob.pe/TURISMO/Producto\\_turistico/Fit/fit/Guias/Amazonas.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/TURISMO/Producto_turistico/Fit/fit/Guias/Amazonas.pdf). Página visitada el día 2 de febrero 2016-

**Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).** Protección de patrimonio natural y cultural: <http://whc.unesco.org/en/about/>. Página visitada el 1 de enero 2016.

**Organización Mundial del Turismo (OMT).** Desarrollo Sostenible del Turismo: <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>. Página visitada el 2 de enero 2016.

**Secretaría de Turismo de México (SECTUR).** Glosario: <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>. Página visitada el 2 de febrero 2016.

**Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN).** Áreas Protegidas: [https://www.iucn.org/es/sobre/union/secretaria/oficinas/sudamerica/sur\\_trabajo/sur\\_aprotegidas/ap\\_quees.cfm](https://www.iucn.org/es/sobre/union/secretaria/oficinas/sudamerica/sur_trabajo/sur_aprotegidas/ap_quees.cfm). Página visitada el 15 de diciembre 2015.

**Diccionario de la Lengua Española.** <http://dle.rae.es/?w=responsable>. Página visitada el 17 de febrero de 2016.

<http://www.calidadturistica.es>

# ANEXO

Formato para el cálculo y control de la huella de carbono

ALCANCE		FUENTE DE EMISIÓN GEI		
Alcance 1: Emisiones Directas	Consumo de combustibles	Litros / m <sup>2</sup>	Factor de conversión	Toneladas CO <sub>2</sub>
	Gas natural			
	Gas propano			
	Diésel			
	Gasolina			
	Bunker			
	Transporte	Kms. recorridos	Factor de conversión	Toneladas CO <sub>2</sub>
	Vehículo propiedad de la empresa 1			
	Vehículo propiedad de la empresa 2			
	Total de emisiones directas			
Alcance 2: Emisiones Indirectas	Consumo de energía eléctrica	Kilowatts	Factor de conversión	Toneladas CO <sub>2</sub>
	Consumo de energía			
	Transporte	Kms. recorridos	Factor de conversión	Toneladas CO <sub>2</sub>
	Nombre y apellido empleado 1			
	Nombre y apellido empleado 2			
	Total emisiones directas			



## Consejo Nacional de Áreas Protegidas - CONAP -

### Misión:

Asegurar la conservación y el uso sostenible de la diversidad biológica y las áreas protegidas de Guatemala, así como los bienes y servicios naturales que estas proveen a las presentes y futuras generaciones, a través de diseñar, coordinar y velar por la aplicación de políticas, normas, incentivos y estrategias, en colaboración con otros actores.

### Visión:

El CONAP es una entidad pública, reconocida por su trabajo efectivo con otros actores en asegurar la conservación y el uso sostenible de las áreas protegidas y la diversidad biológica de Guatemala. El CONAP trabaja por una Guatemala en la que el patrimonio natural y cultural del país se conserva en armonía con el desarrollo social y económico, donde se valora la conexión entre los sistemas naturales y la calidad de vida humana y en donde las áreas que sostienen todas las formas de vida persisten para las futuras generaciones.

### Los fines principales del CONAP son:

- Propiciar y fomentar la conservación y el mejoramiento del patrimonio natural de Guatemala.
- Organizar, dirigir y desarrollar el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas, SIGAP.
- Planificar, conducir y difundir la Estrategia Nacional de Conservación de la Diversidad Biológica y los Recursos Naturales Renovables de Guatemala.
- Coordinar la administración de los recursos de flora y fauna silvestre y de la diversidad biológica de la Nación, por medio de sus respectivos órganos ejecutores.
- Planificar y coordinar la aplicación de las disposiciones en materia de conservación de la diversidad biológica contenidos de los instrumentos internacionales ratificados por Guatemala.
- Constituir un fondo nacional para la conservación de la naturaleza, nutrido con recursos financieros provenientes de cooperación interna y externa.

(Artículo No. 62 de la Ley de Áreas Protegidas, Decreto 4-89)

La impresión de esta edición fue gracias al Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- con el fin de promover el desarrollo del turismo sostenible en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP-. El contenido de esta publicación es responsabilidad del autor.



Nos gustaría reconocer al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo ([www.undp.org](http://www.undp.org)) y al Fondo para el Medio Ambiente Mundial ([www.thegef.org](http://www.thegef.org)) por su apoyo y contribución financiera a esta publicación a través del proyecto "Promoviendo el Ecoturismo para Fortalecer la Sostenibilidad Financiera del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP-"



Al servicio  
de las personas  
y las naciones