

PLAN NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA DEL PERÚ – CULTUR

# Manual de Buenas Prácticas Ambientales para Agencias de Viaje y Turismo



**Gestión Ambiental**



PERÚ

Ministerio  
de Comercio Exterior  
y Turismo

Lima-Perú, 2008

**EL PERU  
AVANZA**

## MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO

---

Lima - Perú  
2008

Supervisión y financiamiento  
Dirección Nacional de Turismo

Edición  
Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

Elaboración de contenidos  
Antonio W. Salas  
José Untama Martínez

Diseño y Diagramación  
Edwar Salas Baras

Revisión del contenido y diseño gráfico  
Cristina Cox Harman  
Kathia Soto Torres  
Rosa Velásquez Lucen

Esta publicación se realizó en el marco del  
Plan Nacional de Calidad Turística del Perú - CALTUR  
Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

*La segunda conferencia internacional sobre Cambio Climático y Turismo realizada en Davos (2007) "Se insta a que los actores del sector turismo y destinos se esfuercen por conservar la diversidad biológica, los ecosistemas naturales y los paisajes de forma que refuercen su resistencia al cambio climático, y garanticen un uso sostenible a largo plazo de la base de recursos ambientales del turismo."*

*II Conferencia Internacional sobre Cambio Climático y Turismo*

*Davos, 2007*

## C O N T E N I D O

1. PRÓLOGO
2. ¿CUÁLES LA RELACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJE Y TURISMO Y EL MEDIO AMBIENTE?
3. OBJETIVOS
4. ¿CÓMO IMPLEMENTAR LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LAS AGENCIAS DE VIAJE Y TURISMO?
  - 4.1 EMPRESA
    - ◇ 4.1.1 GERENCIA
    - ◇ 4.2.2. EMPLEADOS
  - 4.2 PROVEEDORES: PRESTADORES DE SERVICIOS Y OPERADORES DE TURISMO LOCAL
  - 4.3 USUARIOS: TURISTAS
5. GLOSARIO DE TÉRMINOS
6. REFERENCIAS





# 1

## PRÓLOGO

P R Ó L O G O

PROLOGO



El Turismo es una actividad económica transversal capaz de generar por su efecto multiplicador, notables beneficios sostenibles en la economía de las comunidades locales. Dicha transversalidad del sector turístico, requiere de la motivación y colaboración de todos los actores del destino que proveen servicios ya sean de carácter público o privado, o ya sean turísticos o no turísticos.

Las Agencias de Viajes y Turismo constituyen un segmento esencial de la actividad turística nacional, que cobra especial importancia por ser las encargadas de establecer el enlace entre la demanda y la oferta turística, identificando los intereses y nuevas tendencias de interés de los visitantes, así como identificar las propuestas nacionales que se encuentran en condiciones de brindar adecuada satisfacción a estos requerimientos.

De igual manera, las Agencias de Viajes y Turismo

son promotoras de la imagen de nuestro país hacia el extranjero al difundir a través de anuncios en diarios, revistas, radio, televisión, cine y, ahora en internet, nuestra cultura y naturaleza a los ciudadanos del mundo, reflejando en sus mensajes el valor que damos a nuestros recursos y atractivos.

En ese sentido, el Viceministerio de Turismo atendiendo a los compromisos establecidos en el Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR) y en la Política Ambiental del Sector Turismo, tiene el agrado de presentar este manual con el fin de contribuir con el perfeccionamiento del desempeño de las Agencias de Viajes y Turismo, para beneficio de las mismas y del turismo nacional.

Este manual también incluye recomendaciones que serán de utilidad para la gestión administrativa de las Agencias de Viajes y Turismo.

**Mercedes Aráoz Fernández**  
Ministra de Comercio Exterior y Turismo

## ¿CUÁL ES LA RELACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJE Y TURISMO Y EL MEDIO AMBIENTE?

¿CUÁL ES LA RELACIÓN ENTRE LAS AGENCIAS DE VIAJE Y TURISMO Y EL MEDIO AMBIENTE?





Como cualquier actividad humana el turismo es también causante de impactos sobre el ambiente. Exceso de visitantes en sitios turísticos y de volúmenes de basura por uso de descartables, desperdicio de energía en iluminación de locales turísticos, desperdicio de agua en sitios de recreación, pérdida de cultura tradicional por introducción de costumbres foráneas, entre otros, son algunos de los reconocidos impactos de esta actividad.

Sin embargo, también se le reconocen importantes aportes, como brindar beneficios económicos a las comunidades locales, reducir la migración al brindar oportunidades de trabajo a la población local y, en especial, promover comportamientos amigables con el ambiente entre los directos beneficiarios de la actividad.

Entre los participantes de la actividad turística, las Agencias de Viajes y Turismo constituyen una pieza

clave del sistema, pues son las encargadas de relacionar los intereses y nuevas tendencias de interés de los visitantes con las buenas prácticas realizadas por los prestadores de servicios turísticos para el desarrollo sostenible de esta actividad.

El quehacer de este sector del empresariado turístico puede producir impactos negativos sobre el ambiente; sin embargo éste puede generar más impactos positivos sobre el ambiente y en especial la sociedad (información del manejo sostenible de los recursos naturales y culturales).

En tal sentido, como veremos en las páginas siguientes, muchos de estos impactos negativos pueden ser controlados para beneficio de la propia empresa, pues la conservación de los recursos turísticos y la educación ambiental de los mismos contribuyen a la sostenibilidad empresarial, como una estrategia de responsabilidad socioambiental.

# 3 OBJETIVOS

OBJETIVOS



### Objetivo N° 1.

Mejorar la prestación del servicio de la agencia de viaje y turismo al involucrar el respeto por los recursos culturales y naturales, comprometiéndose con la protección y mejora del ambiente, y a trazar las líneas de acción de corto, mediano y largo plazo.

### Objetivo N° 2.

Proporcionar al personal de la agencia de viajes y turismo recomendaciones destinadas a lograr buenas prácticas ambientales, mediante la implementación de instrucciones básicas de fácil aplicación.

### Objetivo N° 3.

Cumplir con las regulaciones ambientales vigentes, en cuanto a permisos y calidad ambiental del lugar visitado.

### Objetivo N° 4.

Fortalecer las relaciones entre la comunidad anfitriona y la agencia de viaje y turismo.

### Objetivo N° 5.

Involucrar a los turistas en el respeto a los recursos culturales y naturales, mediante la información de las buenas practicas ambientales remitida por la agencia de viaje y turismo.

# 4

## ¿CÓMO IMPLEMENTAR LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LAS AGENCIAS DE VIAJE Y TURISMO?

¿CÓMO IMPLEMENTAR LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LAS AGENCIAS DE VIAJE Y TURISMO?





Las agencias de viaje y turismo comercializan servicios turísticos, que pueden consistir en servicios individuales u organizados a través de programas de turismo o “a la medida” del cliente.

Los Principios de la Gestión Ambiental incorporan prioritariamente tres conceptos:

**Ecoeficiencia**, es la optimización en el uso de materia y energía para llevar a cabo una actividad o producir un bien; es decir, hacer más con menos.

**Reciclaje**, es toda actividad que permite reaprovechar un residuo sólido mediante un proceso de transformación para cumplir su fin inicial u otros fines.

**Mejora continua**, proceso por el cual se busca aumentar la calidad de uno o varios productos,

servicios o procesos, a través de progresos periódicos de revisión de los mismos.

Las buenas prácticas enunciadas a continuación, han sido clasificadas en tres secciones correspondientes a las áreas de desempeño:

**Empresa**, correspondiente al desempeño de su propio personal.

**Proveedores**, correspondiente a los proveedores de insumos y empresas prestadoras de servicios de alojamiento, transporte y equipamiento que contrata.

**Usuarios**, correspondiente al desempeño de los turistas que atiende o de otras agencias a las que vende sus programas de turismo.

### ○ 4.1 EMPRESA

#### ◇ 4.1.1 GERENCIA

La gerencia de la Agencia de Viajes y Turismo es la principal promotora y responsable de su gestión ambiental. Debe comprometerse con la política ambiental del sector turismo y trazar las líneas de acción del personal de la empresa.

Un primer paso de la gerencia, es el compromiso ambiental de la agencia de viajes. Luego se analizará con todo el personal las actividades específicas que deben realizar para el cuidado del ambiente, que incluyan planes de comunicaciones, monitoreo e incentivos para garantizar su cumplimiento, así como las fechas límite de ejecución. Esta información puede ser publicada en su Página Web institucional, a fin de que los turistas sepan de sus acciones para la conservación y manejo del ambiente.

Contando ya con una visión compartida sobre el desempeño esperado de la empresa, nos pondremos de acuerdo sobre los roles y responsabilidades de cada miembro de la empresa para atender a estos compromisos. Todos y cada uno pueden brindar aportes que en conjunto, pueden representar mejoras significativas para la empresa.

Es más eficiente que los empleados a cargo de las actividades causantes de impactos, asuman la responsabilidad de aplicar las medidas

correctivas identificadas en sus causas de origen. Esto contribuirá a mantener procedimientos de aplicación sencilla y a la vez, de verificación directa de resultados.

#### a. Incorpora acciones para el ahorro de energía

La utilización de aparatos eléctricos supone un aumento importante en los consumos y por tanto del gasto. Estableciendo una serie de prácticas de oficina se puede producir hasta un 50% de ahorro.

Algunas prácticas que se pueden adoptar en coordinación con el personal a su cargo para reducir el consumo energético son:

Equipos de informática

- ▣ Configura las computadoras en “ahorro de energía”, con lo que se puede reducir el consumo de electricidad hasta un 50%.
- ▣ Apaga la computadora, impresoras y demás aparatos eléctricos una vez finalizada la jornada de trabajo. Esta medida adquiere una mayor importancia en fines de semana y periodos vacacionales. Igualmente, apaga la computadora si va a estar inactiva durante más de una hora.
- ▣ Los equipos consumen una energía mínima incluso apagados, por lo que es deseable desconectar también el alimentador de corriente al final de la jornada.



- ▣ Apaga la pantalla del ordenador cuando no se esté utilizando (reuniones, desayuno, entre otros).
- ▣ El único protector de pantalla que ahorra energía es negro. Es deseable configurarlo para que se active tras 10 minutos de inactividad.
- ▣ Los monitores de pantalla plana consumen menos energía y emiten menos radiaciones.
- ▣ Las computadoras portátiles (laptop) utilizan más eficientemente la energía que las computadoras de mesa.
- ▣ Las impresoras, fotocopiadoras, faxes, etc., por separado consumen menos que un aparato multifuncional, pero si se ha de realizar más de una función son mucho más eficientes los aparatos multifuncionales.
- ▣ Considera el consumo energético de los productos como un punto a considerar dentro de tus opciones de compra.
- ▣ Actualiza y reutiliza equipos informáticos obsoletos para labores que requieran menos potencia. Cuando ésto no sea posible, comunícalo al responsable de servicios informáticos para que se gestione su reciclado de forma adecuada.
- ▣ Los tóner/cartuchos gastados que no pueden ser reutilizados, deben depositarse en un contenedor especial, ya que son residuos peligrosos. Coordinar con el responsable de calidad y gestión ambiental para su tratamiento adecuado.

*El uso inadecuado de aparatos eléctricos genera un mayor consumo de electricidad y en muchos casos su desperdicio. Con unas simples prácticas podemos contribuir a reducir el consumo y generar ahorros para la empresa.*

### Calefacción y Aire acondicionado

- ▣ Usa estos dispositivos sólo cuando sea necesario. Siempre que sea posible, aprovechar la regulación natural de la temperatura. Por ejemplo, en verano las ventanas con vitrosen permiten el paso de corrientes de aire que refrescan algunas salas, sin necesidad de encender el aire acondicionado.
- ▣ Apaga o minimiza los sistemas de calefacción o aire acondicionado en las salas no ocupadas: sala de reuniones vacías, fuera de las horas de trabajo.
- ▣ Conoce adecuadamente cómo funcionan los sistemas de calefacción y refrigeración, para maximizar la eficiencia de los equipos de climatización.
- ▣ Mantenga la temperatura aproximadamente en 20 °C en invierno, y aproximadamente en 24 °C en verano, para disminuir el consumo energético.
- ▣ Asegúrate que los equipos de climatización se programen para funcionar exclusivamente en el período de trabajo, a excepción de situaciones en las que haga falta calefacción o refrigeración previas.



- ▣ Asegúrate que las puertas y ventanas están cerradas mientras funcionan.

## Iluminación

- ▣ Sustituye progresivamente por focos ahorradores las antiguas bombillas

incandescentes y tubos fluorescentes, que usan tecnología ineficiente que desprende más calor que luz (contra lo cual, entre otras cosas, tiene que luchar el aire acondicionado en verano).

- ▣ Usa interruptores independientes para iluminar sólo las zonas necesitadas de una misma área.
- ▣ Abre bien las persianas y contraventanas antes de encender las luces.
- ▣ Aprovecha la iluminación natural, organizando los puestos de trabajo de manera que reciban luz natural, manteniendo limpias las ventanas y abriendo las persianas, cortinas u otros elementos similares, etc.
- ▣ Apaga las luces que no sean necesarias. Siempre resulta más económico apagar las luces incluso por períodos cortos.
- ▣ Antes de encender las luces para disminuir los reflejos del sol en las computadoras, prueba cambiando los puestos de trabajo de lugar o la orientación de la pantallas, o instala láminas antirreflejtantes en las ventanas o cortinas orientables.
- ▣ Asegura una gestión apropiada de los tubos fluorescentes y focos, pues son residuos considerados peligrosos.
- ▣ Menos del 5% de la energía consumida por un foco incandescente es convertida en luz útil, lo que significa que el 95% de sus costos de operación son desperdiciados en forma de calor.

### b. Incorpora acciones para la mejora y ahorro de agua en las oficinas

- ▣ En las oficinas se produce un importante consumo de agua, destacando que más de dos tercios del gasto se produce en el cuarto de baño, por lo que la utilización de sistemas ahorradores de agua no sólo reduciría dicho consumo, sino que permite ahorrar dinero y sirve de ejemplo a los demás.
- ▣ Algunos criterios para una instalación ambientalmente responsable son:

En los puntos donde se necesite agua caliente y fría se instalarán grifos monomando que pueden proporcionar ahorros de hasta el 50%.

Coloca temporizadores<sup>1</sup> o detectores de presencia para grifos. Esto puede suponer

ahorros entre el 20 y el 40%.

- ▣ Instala difusores y limitadores de presión o aireadores, a fin de limitar los consumos a caudales inferiores a 8 litros por minuto en grifos y a diez litros por minuto en duchas, estas medidas permiten un ahorro de entre el 30 y 70%.
- ▣ Las cisternas deberán ser de doble descarga o de interrupción de descarga, en todo caso con limitador del volumen de descarga como máximo de seis litros. Esto permite ahorros de hasta un 40%. Utiliza sistemas de detección de fugas en las cañerías enterradas u ocultas.
- ▣ Las fuentes de consumo humano deben estar dotadas de sistemas temporizadores o limitadores de caudal.



<sup>1</sup> Un temporizador es un aparato que puede regular la conexión ó desconexión de un sistema.

### c. Incorpora acciones para el manejo de residuos en las oficinas.

Se realiza una correcta clasificación de los residuos generados. Es importante que fomentes el reuso y manejo de materiales de oficina, para lo cual se presentan las siguientes recomendaciones:

#### Papel

- ❑ Evita el uso del papel, siempre que sea posible.
- ❑ Todos los documentos internos se imprimirán reutilizando papel o bien, usando papel reciclado y a doble cara.
- ❑ Utiliza medios de comunicación electrónicos en la medida de lo posible, para reducir el uso de impresoras y faxes.

#### Otros materiales

- ❑ Informa a tu personal el tipo de residuos que genera la empresa, y capacita y sensibiliza sobre la importancia y las acciones de manejo de los residuos.
- ❑ Coordina con el personal de compras y abastecimiento, sobre los insumos y materiales de oficina que perjudican el ambiente.
- ❑ Coordina con el personal de limpieza o compañía encargada de brindar el servicio, para diferenciar como mínimo los residuos orgánicos, inorgánicos y peligrosos en tachos de colores verde, amarillo y rojo. Es importante que el personal de limpieza tenga conocimiento de cuáles son los residuos considerados peligrosos y no peligrosos, según la norma nacional vigente.

- ❑ Dentro de tus actividades incluye el reuso, en la medida de lo posible, de los residuos generados o los recursos ya usados y potencialmente desechables, para darles usos alternativos (Ejm: cajas, carpetas, material de encuadernación, etc.)
- ❑ Sustituye en las oficinas las pilas de un solo uso por pilas recargables con mayor vida útil.
- ❑ Incorpora tachos especiales para las pilas gastadas y luego disponlas apropiadamente.
- ❑ Coordina con el responsable de primeros auxilios, en la determinación de las zonas de seguridad y que los medicamentos del botiquín no hayan caducado.
- ❑ Incorpora acciones para la gestión de residuos, en especial atención a los residuos sólidos de origen inorgánico (papel, vidrio, cartones) para que sean depositados en el sitio correcto, facilitando su adecuada gestión.
- ❑ Coordina que la persona encargada de compras y abastecimiento compre productos reciclados y de uso múltiple siempre que sea posible (disco compactos regrabable, USB, pilas recargables, entre otros). Asimismo, debe elegir productos con embalajes mínimos para reducir la generación de residuos.
- ❑ Coordina la donación con organismos no gubernamentales, instituciones de beneficencia, entre otros que realicen reciclado de materiales como fibras de aluminio, maderas, cartones, guías telefónicas, etc.

**d. Incorpora elementos arquitectónicos sostenibles si vas a remodelar las instalaciones de la oficina.**

Muchas instalaciones pueden beneficiarse al incorporar elementos arquitectónicos que contribuyen a aprovechar la luz natural, la difusión de calor o al aislamiento térmico. Considere los beneficios económicos de estas incorporaciones analizando sus actuales características y los costos-beneficios de hacerlo.

Si vas a comprar muebles pregunta si son de madera certificada. Hoy en día existen numerosas iniciativas de comunidades o empresas que producen madera de manera sostenible. Busca los productos o insumos provistos por estas empresas. Generalmente las identificará por el sello del Independent Forest Stewardship Council (FSC, en español Consejo de Manejo Forestal).



**e. Participa en las actividades de tu Comunidad.**

- ▣ Establece acuerdos o convenios como instrumentos de consolidación de tus relaciones públicas con la comunidad, lo que te facilitará el desarrollo de proyectos o la solución de problemas.
- ▣ Asiste a las reuniones de la comunidad. Te permitirá no sólo conocer sus preocupaciones y temores, sino también te permitirá obtener una imagen humana de tu empresa ante ellos, lo que facilitará tus relaciones públicas.
- ▣ Organiza charlas y talleres para dar a conocer a la comunidad lo que realizas por el ambiente y promueve en ellos similar comportamiento.
- ▣ Evalúa la posibilidad de establecer negocios como la venta de souvenirs o de contratar servicios de miembros de la Comunidad. La experiencia ha demostrado que participando pro-activamente, la comunidad puede contribuir a enriquecer los programas de viajes con su conocimiento y experiencia sobre la historia, cultura y realidad local. También contribuyen a reducir costos de muchos servicios de apoyo, como con el mantenimiento de senderos, remodelación de construcciones o la compra de frutas frescas u otros productos.
- ▣ Considera también apoyar a la comunidad en otras iniciativas; los programas de apoyo social recibirán con alegría donaciones de equipos o materiales que la empresa considera en desuso.

*Hoy el éxito empresarial está basado en reconocer la participación pública como requisito de sostenibilidad.*



### ◆ 4.1.2 EMPLEADOS

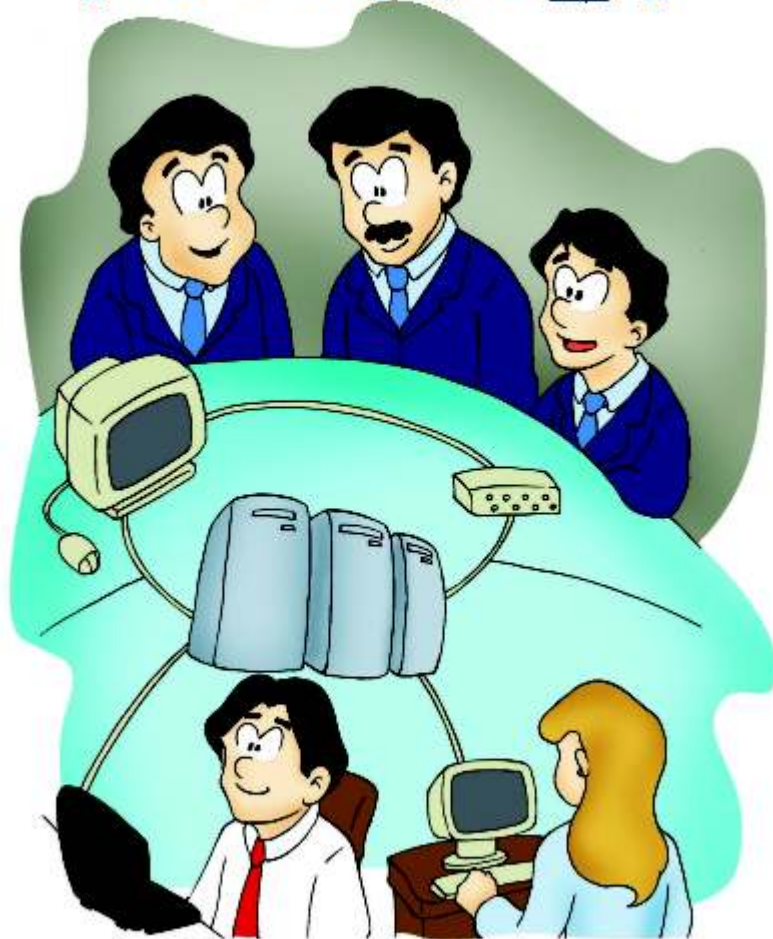
El personal administrativo puede contribuir significativamente con el cuidado del ambiente, incorporando prácticas cotidianas de trabajo que pueden beneficiar de manera especial a la empresa. Éstas serían algunas de las ideas más prácticas:

#### a. Reduce la contaminación por residuos sólidos de oficina

Algunas de las recomendaciones que se han de tener en cuenta son:

- ▣ Coloca en tu oficina una bandeja de cartón de color verde que permita colocar el papel usado, para ser reusado o reciclado.
- ▣ Evita el uso de papel siempre que sea posible, por ejemplo, guardando los documentos en formato digital, optimizando el número de copias necesarias, compartiendo información en lugar de generar copias para cada persona, aprovechando las posibilidades de Intranet, correos electrónicos, teléfono. Una pizarra de acrílico puede brindar largos años de uso para apuntes; el correo electrónico es más rápido y personal que las cartas impresas, los websites tienen mayor alcance y efectividad que los folletos.
- ▣ Utiliza, de forma preferente y en la medida de lo posible, papel reciclado. No olvides que el papel reciclado es perfectamente válido y puede llegar a tener una calidad similar a la del papel convencional.

## INTRANET





- ▣ Antes de imprimir, comprueba los posibles fallos y mejoras del documento. Te recomendamos utilizar por ejemplo: ajuste de márgenes, división de párrafos eficientes, paginación correcta, reducción del tamaño de las fuentes, entre otros. Considera la impresión por ambas caras y calidad de borrador.
- ▣ Utiliza el papel por las dos caras en el fotocopiado e impresión de documentos, siempre que sea posible. Igualmente, ajusta en la medida de lo posible, los textos para que quepan dos páginas de un documento, libro o publicación en una hoja estándar.
- ▣ Reutiliza todo el papel que haya sido impreso sólo por una cara para imprimir borradores, fabricar blocs de notas, etc. El personal de las imprentas está siempre dispuesto a hacer cuadernillos con papel usado e incluso de recortarlo en tamaños más cómodos de uso.

*El mayor consumo de materiales en una oficina es de papel y para su elaboración se requiere un gran esfuerzo de inversión de fabricación y transporte que conlleva a la pérdida de hábitats naturales, contaminación del ambiente por uso de productos químicos y desperdicio de energía.*

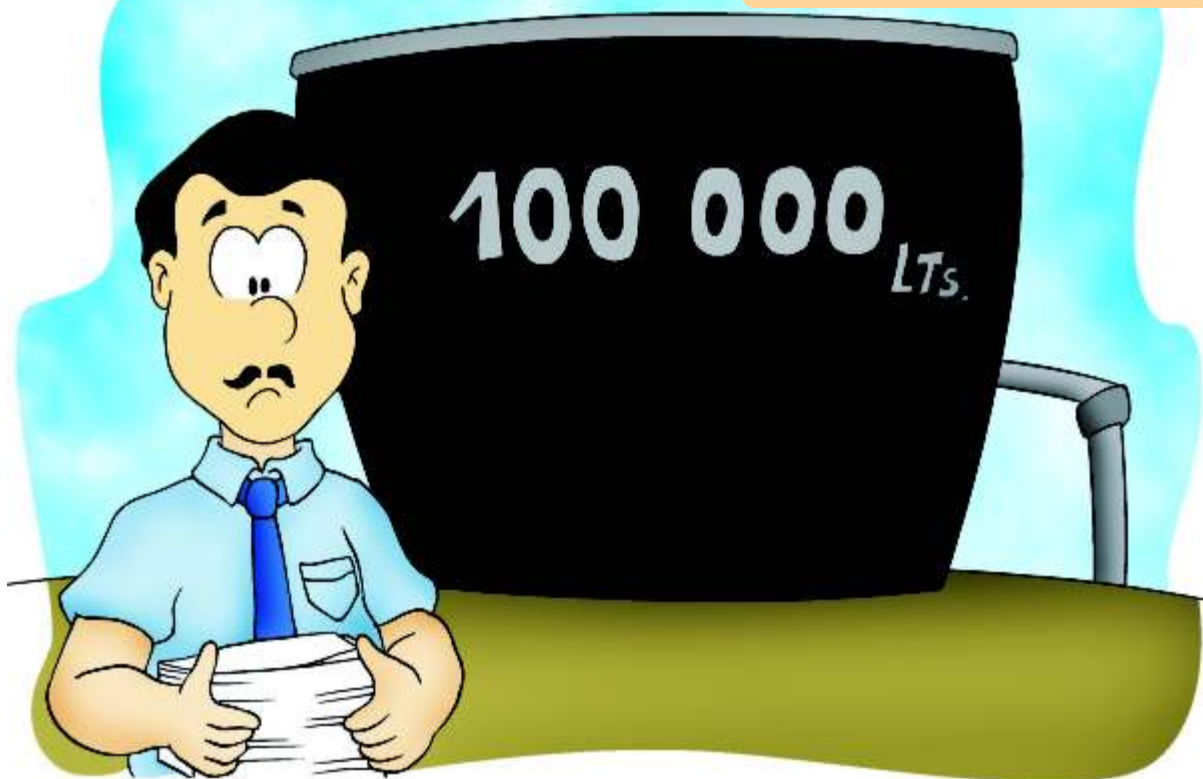


- ▣ Imprima en calidad de borrador para evitar el derroche de tinta y facilitar la reutilización, especialmente en el caso de los documentos internos, y el reciclaje.

*Reduciendo el consumo de materiales, incrementamos nuestra calidad de vida y reducimos el deterioro del ambiente.*

- ▣ Para los residuos, tener una pequeña papelerera junto a cada mesa de trabajo optimizará la reutilización y reciclaje.

*Para fabricar 1000 Kg. de papel convencional es necesario un estanque de 100.000 litros de agua.*



### b. Uso de equipos de informática y cómputo

Algunas de las recomendaciones que se han de tener en cuenta son:

- ▣ Reusa los discos compactos. Cuando grabes discos compactos, selecciona la opción "multisesión", de esta manera podrás volver a usarlos para grabar archivos.
- ▣ Mantén limpios tus aparatos y útiles de oficina. Mantener limpios los teclados de computadora e impresoras contribuirá a mantener su buen estado de funcionamiento y a evitar la pérdida de tiempo, el desperdicio de energía y de materiales.
- ▣ Configura tu impresora en modo económico de impresión. Las impresiones de esta calidad son suficientes para impresiones comunes y ahorrará tinta y/o tóner, así como dinero.
- ▣ Cuando notes que el cartucho de tinta y/o tóner se está agotando extrae el cartucho y agítalo fuertemente de lado a lado. De esta manera podrá aprovechar los remanentes que quedan en el cartucho.
- ▣ Acumula y almacena apropiadamente los cartuchos de tinta y/o tóner de máquinas de escribir e impresoras.
- ▣ En los casos en que sea posible, recíclalos recargándolos (considere un máximo de 3 recargas para no dañar su impresora). Cuando no sea posible reciclarlos disponga su desecho apropiado.

### c. Considera las acciones para el ahorro de energía en la oficina

- ▣ Usa focos ahorradores en ambientes que serán usados por largos períodos. El mayor gasto energético de estos focos es durante el calentamiento y el encendido repetido reduce su vida: sale más barato tener encendido por varias horas un foco ahorrador que estar encendiendo y apagando frecuentemente un foco incandescente. Úsalos en salas de uso permanente.



- ▣ Apaga el computador si vas a dejar de usarlo más de una hora.
- ▣ Configura el computador en la opción “administración de energía mínima”. Tu monitor se apagará automáticamente cuando estés ausente más de 15 minutos, ya que el mayor consumo de energía en un computador es del monitor.
- ▣ Configura el protector de pantalla en la opción “vacío”. Su pantalla quedará en negro en el modo de descanso.

### d. Uso de servicios higiénicos

- ▣ No jales la palanca de agua del inodoro innecesariamente
- ▣ No arrojes papeles o basura al inodoro, arrójalos en los tachos de basura. Esta es una de las causas más frecuentes de uso innecesario del inodoro.

*El agua es hoy considerada el recurso más importante para la vida humana y con cada vez mayor preocupación nos damos cuenta de su creciente disminución, deterioro, pérdida de calidad y aumento de valor. Por ello es importante hacer el mayor esfuerzo para incorporar prácticas que contribuyan a mejorar su aprovechamiento.*



### e. Uso de la cocina

- ▣ Revisa si en la etiqueta tiene algún mensaje de responsabilidad social ó ambiental.
- ▣ Dale preferencia a los productos con beneficio explícito para las comunidades y explica a tus turistas sobre esto.
- ▣ Usa tu propio vaso o taza en la oficina y evita el uso de vasos descartables, ya que éstos no pueden ser reusados ni desechados por contener una composición química compleja (polipropileno y poliestireno).
- ▣ Evita comprar bebidas gaseosas en envases pequeños para ayudar a reducir la producción de basura.
- ▣ Evita comprar las que vienen en botellas plásticas. Dale preferencia a las contenidas en botellas de vidrio.
- ▣ Evita la compra de productos descartables y de un solo uso. Considera la compra de productos reciclados como tu primera opción.
- ▣ Compra productos recargables. Existen numerosas opciones de productos recargables para lapiceros, rotuladores, lápices (portaminas), pilas, baterías, cartuchos de tinta y tóner.
- ▣ A la hora de comprar productos de limpieza, elije los biodegradables y sin fosfatos.
- ▣ Reusa las bolsas plásticas de las compras y procura comprar en bolsa de tela. Pueden servir para almacenar documentos y protegerlos del polvo o simplemente para acumular la basura.





### 4.2 PROVEEDORES: PRESTADORES DE SERVICIOS Y OPERADORES DE TURISMO LOCAL

Procura el uso de productos que, manteniendo su eficacia, sean biodegradables, reusables y no generen problemas en las aguas superficiales.

Algunas de las recomendaciones que se han de tener en cuenta son:

- ▣ Evalúa la calidad ambiental de sus insumos y servicios. Revisa la información adjunta a muchos materiales y productos así como las propuestas de servicios de sus proveedores. Procura la sustitución de productos contaminantes por otros naturales de similar eficacia. Además, favorece el uso de productos que se expendan en recipientes de cristal, cartón o materiales reciclables.

- ▣ Considera el consumo energético de los productos como un argumento de compra. Revisa la información técnica de los aparatos electrónicos muchos de ellos tienen etiquetas sobre ahorro o eficiencia en el consumo de energía. Algunos tienen etiquetas específicas sobre su desempeño ambiental.
- ▣ Comunica formalmente a sus proveedores de bienes y servicios las nuevas consideraciones que incorporará en su adquisición de insumos y materiales y servicios.
- ▣ Ten cuidado al comprar aparatos usados. Muchos de ellos han sido descartados precisamente por ser dañinos para la salud y el ambiente.





### 4.3 USUARIOS: TURISTAS

- ▣ Informa a los turistas sobre tus compromisos ambientales. Dale a conocer los esfuerzos que realizas por el ambiente, colocando en todo medio de comunicación impreso y electrónico, símbolos e indicadores de tu gestión ambiental. De esta manera contribuirás también a su concientización y educación ambiental.
- ▣ Es importante que informes mediante dísticos, trípticos y/o volantes sobre las iniciativas ambientales existentes en materia de conservación y manejo sostenible de los recursos naturales y culturales del destino turístico.
- ▣ Informa del comportamiento que deben tener en cuenta para ingresar a áreas naturales protegidas y culturales.
- ▣ Organiza mensajes y servicios de manera que permitas al visitante elegir acciones propias para el cuidado del ambiente.
- ▣ Informa sobre cómo reducir el consumo de agua o energía en los hoteles.
- ▣ Realiza encuestas a los turistas. Facilita formularios a los turistas para que den su opinión sobre los servicios y sugerencias de mejoras para estos desempeños, en especial los referidos al cuidado del ambiente.

*Recuerda: los turistas son tu mejor oportunidad de transmitir tu preocupación por el cuidado del ambiente y la importancia que le das al país al cuidado de sus recursos turísticos*



# GLOSARIO DE TÉRMINOS

GLOSARIO DE TÉRMINOS

GLOSARIO DE TÉRMINOS



A continuación se describen los conceptos de los términos de uso frecuente en las buenas prácticas ambientales.

- ▣ Agencia de Viaje y Turismo: Persona natural o jurídica que se dedica en forma exclusiva al ejercicio de actividades de coordinación, mediación, producción, promoción, consultoría, organización y venta de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos.
- ▣ Ambiente: Comprende a los elementos físicos, químicos y biológicos de origen natural o antropogénico y sociales, que en forma individual o asociada, conforman el medio donde se desarrolla la vida, asegurando la salud individual y colectiva de las personas, la conservación de los recursos naturales, culturales, la diversidad biológica y el patrimonio cultural asociado a ellos.
- ▣ Actividad turística: La destinada a prestar a los turistas los servicios de alojamiento, intermediación, alimentación, traslado, información, asistencia o cualquier otro servicio relacionado directamente con el turismo.
- ▣ Aerosol: Gas o aire enriquecido con sustancias sólidas o líquidas y capaces de mantener partículas en suspensión durante un tiempo prolongado. Este concepto se asimila también al smog, la neblina, los productos en spray, la mezcla aire - residuos de la combustión, etc.
- ▣ Agentes Nocivos: Sustancias que liberadas en el medio ambiente en concentraciones inadecuadas

significan un peligro para la biodiversidad.

- ▣ Biodiversidad: Se entiende como la variabilidad de los organismos vivos de cualquier fuente, y la diversidad dentro de cada especie, entre las especies y los complejos ecológicos de los que forman parte.
- ▣ Biodegradable: Capaz de ser asimilado (descompuesto y metabolizado) por el ambiente gracias a su naturaleza química. Sustancias que pueden ser descompuestas por microorganismos (principalmente bacterias aerobias) en un período de tiempo relativamente corto. Muchos productos artificiales son biodegradables, pero otros (insecticidas organoclorados y detergentes "duros") son muy resistentes a la acción bacteriana.
- ▣ Buenas Prácticas: Modelos de experiencias positivas a través de las cuales se ha obtenido resultados satisfactorios y son sistematizadas con la intención de que, de acuerdo al caso, puedan ser replicadas o adaptadas en otros contextos.
- ▣ Comunidad: Se refiere a un grupo heterogéneo de gente que comparte la residencia en una misma área geográfica y el acceso a un conjunto de recursos naturales locales. El grado de cohesión y diferenciación social, la fuerza de las creencias y las instituciones comunes, la diversidad cultural y otros factores varían ampliamente dentro y entre las comunidades.
- ▣ Contaminación Ambiental: Introducción de contaminantes por acción directa o indirecta del

ser humano, que por su concentración o por superar el tiempo de permanencia establecidos en la normatividad vigente, provocan una pérdida reversible o irreversible de la condición normal del ambiente.

- ▣ Conservación: Gestión de la utilización de la biosfera por el ser humano, de tal suerte que produzca el mayor y sostenido beneficio para las generaciones actuales, pero que mantenga su potencialidad para satisfacer las necesidades y aspiraciones de las generaciones futuras.
- ▣ Daño Ambiental: Efecto o impacto negativo sobre el ambiente que requiere la adopción de medidas de protección ambiental, a fin de cumplir con lo previsto en la normatividad ambiental vigente.
- ▣ Degradación: Proceso de descomposición de la materia por medios físicos, químicos o biológicos.
- ▣ Desarrollo Sostenible: Desarrollo que satisface las necesidades actuales de las personas, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas. Considera tres componentes: económico, social y ambiental.
- ▣ Desempeño Ambiental: Resultados medibles del sistema de gestión ambiental, relacionados con el control de impactos de las actividades, los productos y servicios de una organización, basados en su política, objetivos y metas ambientales.
- ▣ Efluente: Producto de desecho de un proceso gaseoso, líquido o sólido que es descargado al ambiente. Estos desechos pueden haber sido tratados o no.  
\*Cualquier sólido, líquido, gas o semisólido que entra en el ambiente como un subproducto de actividades humanas.
- ▣ Impacto ambiental: Son los cambios de una variable ambiental como resultado de la intervención humana, en comparación con lo que hubiese ocurrido si la situación no se hubiese producido, teniendo como resultado consecuencias positivas y/o negativas
- ▣ Indicador: Referente que permite evaluar objetivamente los avances y resultados alcanzados, con relación al cumplimiento de sus metas, y objetivos ambientales.
- ▣ Prestadores de Servicios Turísticos: Son aquellas personas naturales o jurídicas cuyo objeto es brindar algún servicio turístico.
- ▣ Prevención de la contaminación: Diseño y ejecución de medidas, obras o actividades dirigidas a prevenir, corregir, o mitigar la generación de los impactos y efectos negativos que un proyecto de inversión o actividades turísticas pueden generar sobre el ambiente.
- ▣ Protección Ambiental: Es el conjunto de acciones de orden técnico, legal, económico y social que tiene por objeto proteger el ambiente de los efectos que pudieren provocar las actividades turísticas, en las zonas donde éstas se realizan y sus áreas de influencia, evitando su degradación

progresiva o violenta a niveles perjudiciales que afecten los ecosistemas, la salud y el bienestar humano.

- ▣ Reaprovechar: Volver a obtener un beneficio del bien, artículo, elemento o parte del mismo que constituye residuo sólido. Se reconoce como técnica de reaprovechamiento el reciclaje, la recuperación o la reutilización.
- ▣ Reciclado: Método por el cual parte de los desechos generados por la industria o los particulares se recupera para ser nuevamente utilizado en su uso original o no. Recuperación de materiales a partir de residuos y transformación de los mismos para su reutilización como materia prima. Transformación de residuos, dentro de un proceso de producción, para su fin inicial o para otros fines, incluido el compostaje y la biometanización pero no la incineración con recuperación de energía.
- ▣ Reciclaje: Utilización como materia prima de materiales que de otra forma serían considerados desechos. Separación, recuperación, procesamiento y reutilización de productos y materiales obsoletos o de subproductos industriales. Retorno a un sistema de producción de materiales desechados, inútiles o sobrantes de procesos industriales, para su utilización en la manufactura de bienes materiales, con miras a obtener ganancias, para la conservación de recursos naturales escasos, para aprovechar materiales que requieran mucha energía para su transformación primaria.
- ▣ Recursos Naturales: Cualquier factor del ambiente natural que puede significar algún provecho al hombre tales como el agua, el suelo, los minerales, la vegetación, los montes, el relieve, los animales y toda forma de vida silvestre, inclusive su arreglo estético (paisaje). Son los elementos naturales de los ecosistemas, cuyas cualidades les permiten satisfacer, en forma directa o indirecta, necesidades humanas. Todos los componentes renovables - que tienen capacidad o posibilidad de perpetuarse o dependen de ciclos naturales, pudiendo citarse la flora y fauna, el agua, etc. - y no renovables- que su explotación lleva irremediablemente a su agotamiento, como los minerales, petróleo - que pueden ser o son de utilidad al hombre.
- ▣ Recursos Turísticos: Expresiones de la naturaleza, la riqueza arqueológica, expresiones históricas materiales e inmateriales de gran tradición y valor que constituyen la base del producto turístico.
- ▣ Residuo: Sustancia u objeto del cual su poseedor se desprende o tiene obligación de desprenderse. Un material o subproducto industrial que ya no tiene valor económico y debe ser desechado. Se los considera un contaminante cuando por su cantidad, composición o particular naturaleza sea de difícil integración a los ciclos, flujos y procesos ecológicos normales.
- ▣ Residuos Inorgánicos: Son los residuos que por sus características químicas sufren una descomposición natural muy lenta. Muchos de ellos son de origen natural pero no son biodegradables, por ejemplo los envases plásticos.

- ▣ Residuos Orgánicos: Se refiere a los residuos biodegradables o sujetos a descomposición. Residuos producidos durante la preparación de alimentos y sobrantes producto del consumo expendidos por establecimientos, restaurantes y otro tipo de medio dedicado a la venta de comidas.
- ▣ Residuos Peligrosos: Son los residuos que, debido a sus características físicas, químicas o infecciosas, puede causar o contribuir significativamente a un aumento de enfermedades graves.
- ▣ Residuos domiciliarios: Son aquellos residuos generados en las actividades domésticas realizadas en los domicilios, constituidos por restos de alimentos, periódicos, revistas, botellas, embalajes en general, latas, cartón, pañales descartables, restos de aseo personal y otros similares.
- ▣ Reutilización: Toda actividad que permita volver a usar un producto varias veces sin tratamiento, con el objetivo de que cumpla el mismo fin para el que fue elaborado originalmente.
- ▣ Operador de Turismo: Aquél que proyecta, elabora, diseña, organiza y opera sus productos y servicios dentro del territorio nacional, para ser ofrecidos y vendidos a través de las Agencias de Viajes y Turismo Mayoristas y Agencias de Viajes y Turismo Minoristas, pudiendo también ofrecerlos y venderlos directamente al turista.
- ▣ Turismo emisor: El realizado por nacionales en el exterior.
- ▣ Turismo interno: El realizado dentro del territorio nacional por turistas domiciliados en el país.
- ▣ Turismo receptor: El realizado dentro del territorio nacional por turistas domiciliados en el exterior.
- ▣ Turismo sostenible: Es la actividad turística que establece un equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales. Por lo tanto el turismo sostenible debe:
  - ▶ Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
  - ▶ Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.
  - ▶ Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos 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.



# 6

# REFERENCIAS

## REFERENCIAS



- ▣ **Ayuso S.** 2003. Gestión Sostenible en la Industria Turística. Retórica y práctica en el sector hotelero español.
- ▣ **PROMPERU-APTAE.** 2006. Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. Hacia un turismo responsable.
- ▣ **Rainforest Alliance.** Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. Una Guía para el Pequeño y Mediano Empresario.
- ▣ **The Center for Environmental Leadership in Business.** 2004. Compromiso de los Tour Operadores en la Cadena de Abastecimiento. Tres Pasos Hacia la Sostenibilidad.
- ▣ **Tour Operators' Initiative for Sustainable Tourism Development.** 2003. Sustentable Tourism.
- ▣ **Universitaria de Granada.** 2006. Guía de buenas prácticas ambientales de oficina. Fundación Empresa .
- ▣ **Fundo Brasileiro para a Biodiversidade.** Brazil. Manual de Melhores Práticas para o Ecoturismo - Turismo Sustentável. Meio ambiente. Ecobrasil.

# Cartilla de Autoevaluación



## Gestión Ambiental



PERÚ

Ministerio  
de Comercio Exterior  
y Turismo

Lima-Perú, 2008



Responde las siguientes preguntas, marcando en el recuadro correspondiente:

A) EN LA GERENCIA	SÍ	NO
1. ¿Elaboras un programa de actividades específicas por realizar del personal de la empresa como punto de partida a su iniciativa ambiental, es decir, un Plan de Gestión Ambiental de la Institución?		
2. ¿Implementas acciones para el ahorro de energía?		
3. ¿Implementas acciones para la mejora y ahorro de agua?		
4. ¿Implementas acciones para el manejo de residuos?		
5. ¿Cuando remodelas la oficina, procuras utilizar materiales certificados y aprovecha la luz natural y la difusión de calor?		

B) A LOS EMPLEADOS	SÍ	NO
1. ¿Tratas de reducir al mínimo el uso de papel?		
2. ¿Cuando imprimes documentos de prueba o lectura utilizas el modo de impresión a doble hoja y por ambas caras?		
3. ¿Apagas tu computadora al salir de la oficina?		
4. ¿Reusa sobres de correspondencia?		
5. ¿Reusas discos compactos para grabar?		
6. ¿Reciclas papel usado para volver a imprimir o hacer anotaciones?		
7. ¿Verificas la limpieza de sus materiales de oficina, así como de su computadora e impresora?		





8. ¿Configuras tu computadora en el modo de "administración de energía mínima"?		
9. ¿Tu impresora se encuentra configurada en "modo económico de impresión"?		
10. ¿Trata de aprovechar al máximo el cartucho de tóner.?		
11. ¿Prefieres usar vasos de vidrio y tazas de loza?		
12. ¿Cuando compras botellas de refresco o gaseosa, compras las botellas más grandes?		
13. ¿Cuando compras botellas de refresco o gaseosa prefieres los recipientes de vidrio a los recipientes de plástico?		
14. ¿Acumulas y almacenas de manera adecuada los cartuchos de tóner y tinta de las impresoras y máquinas de escribir?		
15. ¿Evitas la compra de productos descartables o de un solo uso?		
16. ¿Prefieres la compra de productos reciclados o recargables?		
17. ¿En cuanto a productos de limpieza, compras los que son biodegradables y no tienen fosfatos?		
18. ¿Reusas los materiales plásticos?		
19. ¿Revisa si los aparatos electrónicos que compra tienen sistema de ahorro de energía?		

C) A LOS PROVEEDORES: PRESTADORES DE SERVICIOS Y OPERADORES DE TURISMO LOCAL	SÍ	NO
1. ¿Informas sobre la Política Ambiental de la empresa?		
2. ¿Evalúas la calidad ambiental de los servicios e insumos que te proporcionan tus proveedores, tales como capacidad de reciclaje de los materiales o alguna contribución al ambiente?		
3. ¿Estableces relaciones de confianza con algunos taxistas de manera que puedan colaborar conjuntamente?		

D) A LOS USUARIOS	SÍ	NO
1. ¿Informas a los turistas y a las agencias de viaje los compromisos ambientales que has asumido?		
2. ¿Brindas a tus turistas oportunidades para contribuir al cuidado del ambiente a través de información sobre transportes públicos, facilidades para el uso de bicicletas u otros?		
3. ¿Realizas encuestas a los turistas sobre la calidad de servicios y cómo mejorarlos, en especial, en cuanto al cuidado del ambiente?		







Interpretación de los resultados del test de autoevaluación:

### 0-10 respuestas afirmativas

Tienes una ligera percepción sobre ahorro y consumo de recursos. Sin embargo, son mayores las dudas respecto las buenas prácticas ambientales y los beneficios que te ofrecen (incluso económicos). Te invitamos a revisar este manual, que está orientado a personas como tú.

### 11-20 respuestas afirmativas

Conoces y realizas en general buenas prácticas ambientales. Tu compromiso con el ambiente es notorio, sin embargo, puedes revisar este manual para incrementar tus conocimientos respecto al tema y compartirlos con su familia, compañeros y empleados.

### 21-30 respuestas afirmativas

Realizas casi a diario buenas prácticas ambientales. El tema te es muy familiar en la medida que te interesa el ambiente. Sugerimos dar un repaso a lo que conoces, leyendo este manual, que reforzará la información con la que ya cuentas. ¿Te animas a dar el siguiente paso, el de la certificación ambiental?



## EPÍLOGO

La mayoría de estos ejemplos de buenas prácticas son fáciles de implementar en costos y esfuerzos humanos. Incorporándolas, estarás contribuyendo más allá del común desempeño de cualquier manual.

*Si deseas más información, no dudes en contactarnos en:*

Dirección Nacional de Turismo  
Viceministerio de Turismo  
<http://www.mincetur.gob.pe>  
[dnt@mincetur.gob.pe](mailto:dnt@mincetur.gob.pe)



Contribuimos a la mejora de nuestra calidad de vida.

**EL PERU  
AVANZA**



**PERÚ**

Ministerio  
de Comercio Exterior  
y Turismo