

Guía Básica de Autoevaluación en Buenas Prácticas para la Gestión Ambiental y Organizacional de los Establecimientos de Alojamiento Turístico



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA


MINTUR
MINISTERIO DEL PODER POPULAR
PARA EL TURISMO

**Guía Básica de Autoevaluación
en Buenas Prácticas para la Gestión Ambiental
y Organización de los Establecimientos
de Alojamiento Turístico**

Contenido

GESTIÓN AMBIENTAL	13
Manejo del Recurso Agua	14
Consumo de Energía	20
Manejo de Residuos	27
Control de la Contaminación	35
Información y Educación Ambiental	42
Conservación de La Flora y Fauna	49
Respeto a la Cultura Local	56
GESTIÓN ORGANIZACIONAL	63
Políticas y Planes	64
Recursos Humanos	71
Comunicación y Mercadotecnia	78
Manejo de Productos de Alimentos y Bebidas	85
Higiene y Mantenimiento	94
Seguridad	101
Responsabilidad Social y Empresarial	108
Satisfacción del Turista	115
PLAN DE MEJORA Y SEGUIMIENTOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS	122
GLOSARIO	125
BIBLIOGRAFÍA	136
ANEXOS	140

PRESENTACIÓN

El Ministerio del Poder Popular para el Turismo (Mintur), cumpliendo con el compromiso de establecer normas y recomendaciones técnicas para el mejoramiento en la prestación del servicio turístico, presenta la siguiente Guía Básica de Autoevaluación en Buenas Prácticas para la Gestión Ambiental y Organizacional de los Establecimientos de Alojamiento Turístico, para crear conciencia sobre la importancia de la conservación ambiental y el mejoramiento continuo, como una premisa indispensable para el desarrollo de la calidad y la sustentabilidad en la prestación del servicio.

Esta Guía Básica de Autoevaluación en Buenas Prácticas, es un instrumento de adhesión voluntaria que permite a los establecimientos de alojamiento turístico asumir la aplicación de un conjunto de medidas técnicas y organizativas que permitan mejorar la eficiencia en la producción y prestación del servicio turístico, divulgando una serie de conocimientos, recomendaciones, acciones y comportamientos encaminados a la protección del ambiente y a trazar las líneas de acción de corto, mediano y largo plazo y a la mejora del desempeño organizacional.

Parte del análisis de diferentes documentos referidos al tema de la certificación de sustentabilidad, calidad en la actividad turística y desarrollo o gestión organizacional de varios países del mundo, han sido útiles para definir las interrogantes que permitan al establecimiento autoevaluarse con respecto a la gestión ambiental y organizacional. Esta Guía desarrolla un conjunto de medidas técnicas y organizativas, aplicables a los establecimientos de alojamiento turístico, con el fin de mejorar la eficiencia de la operación turística, lo cual se traduce en la reducción de riesgos laborales, beneficios económicos, ahorro en materia prima, reducción de los costos asociados al manejo de residuos, conservación ambiental, interacción con la comunidad, entre otros. En tal sentido, se requiere de la modificación de hábitos por parte del prestador de servicios del establecimiento de alojamiento turístico y su compromiso de cumplirlo.

Representa un instrumento de fácil lectura y aplicación, para que la alta gerencia del establecimiento de alojamiento turístico se ubique en el nivel de compromiso que le corresponde, según la evaluación que haga a su desempeño, al poner en práctica las medidas técnicas y organizativas que aquí se ofrecen, para contribuir a mejorar la gestión ambiental y organizacional del establecimiento de alojamiento turístico, ahorrando recursos, a la vez que se invierte en la protección del entorno.

A los fines metodológicos, esta Guía se ha organizado en dos áreas de gestión:

1) **Gestión Ambiental:** referida al conjunto de acciones encaminadas a lograr lo relativo a la conservación, defensa, protección y mejora del ambiente, tomando en cuenta los estudios e información que existen sobre la materia. Esta área de gestión incluye las siguientes categorías de análisis: manejo del recurso agua; consumo de energía; manejo de residuos; control de la contaminación; información y educación ambiental; conservación de la flora y fauna; y respeto a la cultura local.

2) **Gestión Organizacional:** relacionado con el conjunto de acciones propias de la organización, las cuales son planificadas, organizadas, lideradas y controladas por la gerencia. Esta área de gestión incluye las siguientes categorías de análisis: políticas y planes; recursos humanos; comunicación y mercadotecnia; manejos de productos de alimentos y bebidas; higiene y mantenimiento; seguridad; responsabilidad social y empresarial; y satisfacción del turista.

Cada categoría de análisis, refleja una condición positiva en términos de ambiente y organización y deben ser ponderados de acuerdo a su nivel de cumplimiento; asimismo, permite formular un plan de mejoras, con indicación de responsables y fechas de seguimiento, lo cual es importante debido a que una de las consideraciones a tener en cuenta en la selección de buenas prácticas, es el

tiempo necesario para ponerlo en marcha, lo cual se encuentra vinculado al costo asociado a cada una de las acciones propuestas, bien sea a corto, mediano o largo plazo.

ALCANCE

Esta Guía debe ser:

- Un instrumento de reflexión y referencia que al adaptarse a la realidad concreta de cada uno de los establecimientos de alojamiento turístico, permita un cambio efectivo y una mejora continua.
- Una herramienta de orientación práctica que dirija la formación y comportamiento de las personas que trabajan dentro de la actividad turística hacia la concienciación, empleo y mantenimiento de buenas prácticas ambientales y organizacionales.
- Una herramienta de apoyo que actúe como punto de partida para la autoevaluación de la operación del establecimiento turístico, con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado.

BENEFICIOS

- Controla el consumo de recursos, al ahorrarlos y hacer efectivos los procesos productivos.
- Mejora la imagen como prestador de servicios turístico al evidenciar respeto por el ambiente y la comunidad.
- Contribuye a la protección del ambiente, manteniendo los ecosistemas y procurando la concienciación del talento humano que labora dentro del establecimiento.
- Fomenta la participación entre las comunidades locales y el establecimiento de alojamiento turístico.

OBJETIVO

Promover entre los prestadores de servicios de alojamiento turístico y el talento humano involucrado directa e indirectamente en la prestación de sus servicios, la aplicación de un conjunto de medidas técnicas y organizativas encaminadas a la protección del ambiente y a la mejora del desempeño organizacional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reducir el consumo del agua en las instalaciones del establecimiento de alojamiento turístico.
- Promover medidas para la utilización eficiente de la energía.
- Fomentar la reutilización de los residuos.
- Minimizar los efectos de la contaminación sobre el entorno donde se ubique el establecimiento de alojamiento turístico.
- Fomentar la implementación de acciones relativas a la educación ambiental.
- Mejorar la productividad a través de la aplicación de acciones de planificación.
- Crear conciencia sobre la importancia de la buena gestión del talento humano empleado.
- Mejorar la comunicación y mercadotecnia del establecimiento de alojamiento turístico.
- Favorecer el cumplimiento de requisitos de higiene, seguridad y salud laboral.

INSTRUCCIONES PARA EL USO DE LA GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN EN BUENAS PRÁCTICAS

La Guía de Autoevaluación le permite a la alta gerencia del establecimiento de alojamiento turístico, orientarlos en el camino hacia una operación turística sustentable, a través de una serie de preguntas que le permitirán determinar su nivel de compromiso en la materia de buenas prácticas ambientales y organizacionales. En este sentido, se presentan dos (2) áreas de gestión: La Ambiental conformada por siete (7) categorías de análisis; y La Organizacional conformada por ocho (8) categorías de análisis.

Para efectos de esta Guía, se estima que en un (1) año el prestador adquiera conciencia sobre estos temas, para lo cual se plantean cuatro (04) autoevaluaciones trimestrales, cuyo resultado será verificado por el personal técnico que labora en el Ministerio del Poder Popular para el Turismo.

Tabla 1. Áreas de Gestión y Categorías de Análisis de la Guía de Autoevaluación en Buenas Prácticas.

GESTIÓN AMBIENTAL		GESTIÓN ORGANIZACIONAL	
CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	VALOR MÁXIMO	CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	VALOR MÁXIMO
Manejo del recurso agua	9	Políticas y planes	6
Consumo de energía	15	Recursos humanos	11
Manejo de residuos	7	Comunicación y mercadotecnia	8
Control de la contaminación	10	Manejo de productos de alimentos y bebidas	7
Información y educación ambiental	7	Higiene y mantenimiento	9
Conservación de la flora y fauna	6	Seguridad	12
Respeto a la cultura local	5	Responsabilidad social y empresarial	11
		Satisfacción del turista	7
TOTAL "A"	59	TOTAL "B"	71

TOTAL DE VALORACIÓN TRIMESTRAL

TOTAL "A" + "B"	130
------------------------	------------

Las orientaciones en Buenas Prácticas que se plasman en la presente Guía, le permitirían al establecimiento desarrollar un conjunto de medidas técnicas y organizativas aplicables al prestador de servicios de alojamiento turístico, con el fin de mejorar la eficiencia de la operación turística.

¿CÓMO AUTOEVALUARSE?

Los valores numéricos a utilizar en la autoevaluación en cada categoría de análisis por áreas de gestión, será uno (1) como afirmación de cumplimiento y cero (0) por no cumplimiento, los cuales se totalizarán al final de cada evaluación trimestral.

VALOR	
SÍ	1
NO	0

Ejemplo

G E S T I Ó N	A M B I E N T A L	AUTOEVALUACIÓN	TRIMESTRE			
			1	2	3	4
1		¿Existen medidores para el control del consumo de agua potable?	1			
2		¿Existen registros escritos de consumo de agua?	0			
3		¿Conoce cuál es la distribución del consumo de agua entre las diversas actividades o áreas diferenciadas de su empresa (servicios, cocina, limpieza, entre otros)?	1			
TOTAL			2			

La totalización de las categorías de análisis será trasladada a una TABLA DE RESULTADOS DEL PRESTADOR que dará la valoración final para cada gestión.

TABLAS DE RESULTADOS DEL PRESTADOR

Tabla 2. Resultados de la Gestión Ambiental.

(A) GESTIÓN AMBIENTAL				
TRIMESTRES	1	2	3	4
MANEJO DEL RECURSO AGUA	2			
CONSUMO DE ENERGÍA	5			
MANEJO DE RESIDUOS	6			
CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN	8			
INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL	9			
CONSERVACIÓN DE LA FLORA Y FAUNA	11			
RESPECTO A LA CULTURA LOCAL	4			
TOTAL "A"	45			

Tabla 3. Resultados de la Gestión Organizacional.

(B) GESTIÓN ORGANIZACIONAL				
TRIMESTRES	1	2	3	4
POLÍTICAS Y PLANES	1			
RECURSOS HUMANOS	5			
COMUNICACIÓN Y MERCADOTECNIA	6			
MANEJO DE PRODUCTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	7			
HIGIENE Y MANTENIMIENTO	9			
SEGURIDAD	11			
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EMPRESARIAL	4			
SATISFACCIÓN DEL TURISTA	5			
TOTAL "B"	48			

Los valores obtenidos por cada gestión (A: Gestión ambiental y B: Gestión organizacional) se sumarán.

TOTAL DE TRIMESTRAL (A) + (B)	93
----------------------------------	----

El resultado obtenido en cada trimestre, dará a conocer al prestador de servicio su ubicación en la tabla de Escala de Valoración, para saber su nivel de compromiso con la gestión ambiental y organizacional de su actividad.

Tabla 4. Nivel de Compromiso del Establecimiento de Alojamiento Turístico en Buenas Prácticas Ambientales y Organizacionales.

ESCALA DE VALORACIÓN	
1 - 32	INICIADO
33 - 65	COMPROMETIDO
66 - 98	AVANZADO
99 - 130	CONSOLIDADO

Una vez obtenido el resultado y ubicado su nivel de compromiso con la gestión ambiental y organizacional, el establecimiento de alojamiento turístico tendrá la posibilidad de plasmar las posibles acciones para la mejora y seguimiento de las buenas prácticas, para ello se sugiere la siguiente tabla:

Tabla 5. Modelo de identificación de acciones.

POSIBLES ACCIONES				
TRIMESTRES	ÁREA DE GESTIÓN	CATEGORÍA DE ANÁLISIS	ESTADO ACTUAL	ACCIONES
I	Gestión Ambiental	Manejo del Recurso Agua	- No se registran por escrito los consumos de agua. - No se recicla el agua para su reutilización.	- Incluir dentro de las funciones del personal de mantenimiento el registro de consumo mensual del agua. - Crear o diseñar un modelo para llevar el registro mensual del consumo e agua. - Diseñar un plan para reciclar el agua consumida y reutilizarla para el riego de las áreas verdes.
		Consumo de energía	- Se desconoce el consumo de energía según cada área del establecimiento.	- Diseñar y poner en práctica una estrategia que me permita determinar el consumo de energía por cada área del establecimiento.
	Gestión Organizacional	Satisfacción del Turista	- No contamos con una persona responsable del control de la calidad.	- Evaluar la posibilidad de contratar a una persona con conocimiento en la materia o capacitar a uno de los trabajadores para que asuma esta responsabilidad.
II	Gestión Ambiental	Manejo del Recurso Agua	- No se recicla el agua para su reutilización.	- Diseñar un plan para reciclar el agua consumida y reutilizarla para el riego de las áreas verdes.
III				
IV				

Leyenda:

Trimestres: Hace referencia a los cuatro trimestres para la autoevaluación

Área de gestión: Se refiere a los dos elementos que engloba la Guía de Autoevaluación en Buenas Prácticas (gestión ambiental y gestión organizacional)

Categorías de análisis: Son cada uno de los componentes de las áreas de gestión

Estado actual: Todas las respuestas valoradas con cero (0), producto de la autoevaluación que se realizó por cada categoría de análisis

Acciones: Labores u operaciones que el establecimiento aplicaría para alcanzar mejoras en buenas prácticas ambientales y organizacionales

Identificadas las posibles acciones, se establece el plan de mejoras, el cual le permitirá al establecimiento de alojamiento turístico identificar los proyectos o acciones que podrá implementar para mejorar su desempeño en cuanto a la gestión ambiental u organizacional del establecimiento, así como el lapso de programación y la unidad responsable de su ejecución, para ello se sugiere la siguiente tabla:

Tabla 6. Modelo de Plan de Mejoras.

PLAN DE MEJORAS								
Áreas de Gestión	Categorías de análisis	Acciones	Prioridad (1-3)*	LAPSO DE PROGRAMACIÓN				Unidad Responsable
				Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	
Gestión Ambiental	Manejo del Recurso Agua	- Incluir dentro de las funciones del personal de mantenimiento el registro de consumo mensual del agua.	2	*				Mantenimiento
		- Crear o diseñar un modelo para llevar el registro mensual del consumo e agua.	1	*				Gerencia General
		- Diseñar un plan para reciclar el agua consumida y reutilizarla para el riego de las áreas verdes.	2	*				Gerencia General y Mantenimiento
	Consumo de energía	- Diseñar y poner en práctica una estrategia que me permita determinar el consumo de energía por cada área del establecimiento.	2	*				Gerencia General y Mantenimiento
Gestión Organizacional	Satisfacción del Turista	- Evaluar la posibilidad de contratar a una persona con conocimiento en la materia o capacitar a uno de los trabajadores para que asuma esta responsabilidad.	3	*				Gerencia General

NOTA: La prioridad va de uno (1) a tres (3) considerando sus posibilidades de acción ante la mejora propuesta, siendo uno el valor de mayor importancia y tres el menos prioritario.

Finalmente, el establecimiento de alojamiento turístico, a los fines de comparar su evolución en el desarrollo de buenas prácticas ambientales y organizacionales, puede reflejar los resultados obtenidos en una tabla de Seguimiento de Gestión para que pueda visualizar su progreso trimestralmente y cómo ha impulsado la mejora en su establecimiento durante el año de aplicación, pudiendo establecer comparaciones cada año.

Tabla 7. Modelo de seguimiento de gestión.

Año	Trimestre	Total "A"	Total "B"	Total General
1	1			
	2			
	3			
	4			
PROMEDIO TOTAL DEL AÑO*				

NOTA: El promedio total del año se obtiene sumando los cuatro (4) trimestres y dividiéndolo entre cuatro (4).



Gestión Ambiental

"Lo que se destruye es inútil a todos... Y aquí no habrá sino inmensos desiertos propios para vivir al abrigo de estos males. En una palabra, lo que se destruye es nuestro y ya nos queda poco que destruir."

Simón Bolívar (Carta a Santander, 1825)

"Primero, fue necesario civilizar al hombre en su relación con el hombre. Ahora, es necesario civilizar al hombre en su relación con la naturaleza y los animales".

Victor Hugo





Manejo del Recurso Agua

MANEJO DEL RECURSO AGUA

Conjunto de operaciones dirigidas al manejo responsable de las aguas en todas sus variantes (grises, potable, servidas), a los fines de aprovechar al máximo este recurso de acuerdo a los diferentes usos que se le den dentro del establecimiento de alojamiento turístico.

AUTOEVALUACIÓN		TRIMESTRES				
		1	2	3	4	
G E S T I O N A M B I E N T A L	1	¿Existen medidores para el control del consumo de agua potable?				
	2	¿Existen registros escritos de consumo de agua?				
	3	¿Conoce cuál es la distribución del consumo de agua entre las diversas áreas diferenciadas de su establecimiento (servicios, cocina, limpieza, entre otros)?				
	4	¿Existen programas y registros de uso y ahorro de agua potable?				
	5	¿Utiliza medidas para el ahorro de agua potable en su establecimiento?				
	6	¿Realiza mantenimiento y supervisiones regulares al sistema de agua potable para evitar derroches?				
	7	¿Existe información oral e impresa para que los trabajadores, trabajadoras, huéspedes y visitantes participen en los programas de ahorro de agua?				
	8	¿Utiliza dosificadores automáticos de productos para la limpieza?				
	9	¿Existen programas de reciclaje del agua para su reutilización en la limpieza de las instalaciones y riegos de áreas verdes?				
TOTAL						



BUENAS PRÁCTICAS

- Mantener un registro histórico de entrada de agua potable y salida de aguas servidas a los fines de determinar los niveles de consumo.
- Disponer de una planta de tratamiento para el reutilización de las aguas servidas, así como la buena canalización de las mismas.
- Crear un sistema para la revisión y control sistemático de las roturas y escapes en los sistemas de distribución de agua potable de su establecimiento.
- Fomentar y realizar campañas de ahorro de agua dirigida a trabajadores, trabajadoras, huéspedes y visitantes.
- Colocar grifos con flujos iguales o menores que 8-10 litros por minuto en áreas de trabajo como cocinas, lavanderías, bares, entre otros.
- Usar accesorios aptos para el riego eficiente de la jardinería, para evitar botes de agua.
- Instalar economizadores de agua tales como aireadores, grifos de pedal, grifos monomando con temporizador, entre otros.
- Establecer un plan de ahorro de agua y divulgarlo entre sus trabajadores y trabajadoras.
- Colocar tanques de almacenamiento de agua y optimizar el consumo.
- Cerrar los grifos cuando no se usen y proporcionar información a los trabajadores, trabajadoras, huéspedes y visitantes, para evitar goteos y pérdida innecesaria de agua.
- Utilizar lavadoras que tengan sistemas mecánicos con válvulas antiretorno, evitando que el agua y el detergente se pierdan por el desagüe.
- Conectar el sistema de agua potable, grises y servidas del establecimiento a redes generales de abastecimiento y saneamiento, para evitar obras de acondicionamiento innecesarias como aperturas de pozos, fosas sépticas y otros que amerite incurrir en costos adicionales.
- Revisar la normativa vigente para la calidad del agua potable en Venezuela.

¿SABÍAS QUE...?



- Un grifo de agua goteando una gota por segundo, termina desperdiciando 30 litros de agua por día.
- Con un solo grifo abierto, en un minuto se pueden ir por el desagüe del fregadero más de 15 litros de agua.
- Con una ducha de cinco minutos se consumen aproximadamente 50 litros de agua, mientras que tomar un baño requiere un consumo de unos 150 litros.
- Una cisterna (depósito de agua) que no funciona bien, puede perder hasta 250 litros de agua al día.
- El 97% del volumen total del agua del planeta se encuentra en los mares y océanos.

PRIMER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

SEGUNDO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

TERCER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

CUARTO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES



Consumo de Energía

CONSUMO DE ENERGÍA

Se refiere a la utilización de los recursos energéticos para la realización de cualquier actividad humana dentro del establecimiento de alojamiento turístico.

	AUTOEVALUACIÓN	TRIMESTRES				
		1	2	3	4	
G E S T I O N A M B I E N T A L	1	¿Existen medidores para supervisar el consumo de la energía eléctrica?				
	2	¿Existen registros escritos del consumo de energía?				
	3	¿Sabe cómo se distribuye el consumo de la energía en función de cada área del establecimiento?				
	4	¿Tiene en cuenta la climatización y el número de huéspedes (tasa de ocupación) a la hora de acondicionar el establecimiento?				
	5	¿El establecimiento utiliza fuentes de energía renovables (por ejemplo, energía solar, eólica, hidráulica o biogás)?				
	6	¿Adopta medidas para el máximo aprovechamiento de la iluminación natural?				
	7	¿Los trabajadores y trabajadoras del establecimiento encienden los equipos momentos antes de utilizarlos?				
	8	¿Evita el uso innecesario de equipos eléctricos apagando los que no se estén utilizando?				
	9	¿Limpia con frecuencia las lámparas, focos, tubos o reflectores para evitar que el polvo oscurezca la luz que emiten, logrando un uso más eficiente de la energía?				
	10	¿Realiza un mantenimiento continuo de los equipos y motores, para minimizar el consumo de energía y contaminación ambiental?				
	11	¿Existen registros cronológicos del consumo de energía?				
	12	¿Utiliza temporizadores en aparatos electrónicos e iluminación de las habitaciones?				
	13	¿Utiliza cristal insonoro en ventanas o algún otro sistema similar, que permita un aislamiento más eficiente y un mejor uso del aire acondicionado?				
	14	¿Realiza campañas de información y formación entre los trabajadores y trabajadoras sobre el ahorro de energía?				
	15	¿Aplica políticas ecológicas para el reuso de las toallas como medidas de ahorro de agua y energía.				
	TOTAL					



BUENAS PRÁCTICAS

- Mantener un registro histórico del uso racional y eficiente de la energía a los fines de determinar los niveles de consumo.
- Utilizar electrodomésticos eficientes que minimicen el consumo energético.
- Aprovechar la iluminación y la ventilación natural al máximo.
- Usar colores claros en interiores y superficies que reciban sol; esto incrementa la luz reflejada y reduce la carga térmica.
- Proteger los cristales de las fachadas que tengan incidencia directa del sol, sin obstruir la entrada de luz.
- Mantener limpios los vidrios, tragaluces, vitrales y lámparas.
- Planificar la iluminación, dimensionando ésta a las características de las áreas y a su uso.
- Limpiar o reemplazar los filtros del aire acondicionado periódicamente.
- Evitar en zonas frías, tener ventanas grandes y asegurarse de que las rendijas estén herméticamente cerradas.
- Sustituir equipos de elevado consumo de energía por otros más eficientes.
- Evitar introducir alimentos calientes en el refrigerador; dejar que se enfríen en el exterior para evitar un mayor consumo energético.
- Ajustar la temperatura de los equipos de conservación de alimentos en función de los tipos y cantidad que haya en cada momento.
- Colocar en las áreas que lo requieran, avisos para mantener cerradas las ventanas y puertas para evitar pérdidas de frío o calor.
- Secar la ropa (manteles, toallas, uniformes) al aire libre, siempre que sea posible, con el fin de utilizar la secadora lo menos posible.
- Agrupar la ropa para su planchado. No utilizar la plancha para una sola prenda.
- Utilizar mecanismos que permitan al establecimiento regular el uso de equipos de aire y/o calefacción para reducir el consumo de energía.
- Revisar la normativa legal vigente para el uso racional y eficiente de la energía en Venezuela.

¿SABÍAS QUE?



- Darle la máxima utilidad a las cosas sin necesidad de destruirlas o deshacernos de ellas, ahorramos la energía que se hubiera destinado para hacer dicho producto.
- Reciclando una lata de aluminio se ahorra suficiente energía como para hacer funcionar un televisor 3.5 horas.
- La mejor alternativa a las bolsas de plástico son las de tela, las cestas o los carritos, ya que la energía y recursos utilizados para fabricarlos son ampliamente compensados por la infinidad de veces que pueden ser utilizados.

PRIMER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

SEGUNDO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

TERCER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

CUARTO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES



Manejo de Residuos

MANEJO DE RESIDUOS

Conjunto de operaciones dirigidas a dar a los residuos el destino más adecuado de acuerdo con sus características, con la finalidad de prevenir daños o riesgos para la salud humana y el ambiente, con un enfoque técnico, comprensivo, integrado y racional, con miras a procurar la reducción, reutilización y el reciclaje de cualquier residuo originado por las actividades humanas, para mantener limpio el ambiente y con un nivel aceptable de calidad.

	AUTOEVALUACIÓN	TRIMESTRES				
		1	2	3	4	
G E S T I O N A M B I E N T A L	1	¿Posee un espacio físico para el almacenamiento de residuos y desechos?				
	2	¿Clasifica por tipo los residuos generados en el establecimiento?				
	3	¿Coordina con las empresas de reciclaje la entrega de los residuos generados por el establecimiento?				
	4	¿Existen registros históricos de la cantidad de residuos generados por el establecimiento?				
	5	¿Existe un programa de gestión de residuos basado en las tres "R": reducir, reutilizar y reciclar?				
	6	¿Sigue las pautas de la administración nacional o local en relación al manejo de los desechos considerados peligrosos y tóxicos para el ambiente, tales como tóner, bombillos, tubos fluorescentes, pilas, entre otros?				
	7	¿Aprovecha los residuos orgánicos para la elaboración de abonos, para las áreas verdes del establecimiento?				
	TOTAL					



BUENAS PRÁCTICAS

- Disponer de un espacio físico para el almacenamiento de residuos y desechos que presente como mínimo las siguientes características: área ventilada, de fácil acceso y mantenimiento, subdividido de acuerdo al tipo de residuos que se genere.
- Disponer de un personal que se encargue de la manipulación del proceso de clasificación de residuos, debidamente equipado (uniformes, equipos de protección y de trabajo, entre otros).
- Contar con un registro histórico de la cantidad de residuos por tipos generados en el establecimiento, a fin de controlar y reducir la generación de residuos que impacten sobre el ambiente.
- Disponer de un espacio físico para el almacenamiento de residuos y desechos que presente como mínimo las siguientes características: área ventilada, de fácil acceso y mantenimiento, subdividido de acuerdo al tipo de residuos que se genere.
- Disponer de un personal que se encargue de la manipulación del proceso de clasificación de residuos, debidamente equipado (uniformes, equipos de protección y de trabajo, entre otros).
- Contar con un registro histórico de la cantidad de residuos por tipos generados en el establecimiento, a fin de controlar y reducir la generación de residuos que impacten sobre el ambiente.
- Contar con un registro de la cantidad de residuos enviados a las distintas empresas de reciclajes a los fines de determinar su aporte en esta materia.
- Usar abonos orgánicos y sembrar plantas nativas o autóctonas adaptadas a esas condiciones, para mejorar los suelos salinos, arenosos y con bajo contenido de materia orgánica.
- Contactar en su localidad o en zonas cercanas, empresas de reciclaje de papel, vidrio, metales, entre otros, a fin de coordinar el envío de los residuos.
- Realizar concursos de creatividad con los trabajadores y trabajadoras sobre la mejor forma de disminuir o reutilizar los desechos.
- Colocar en un contenedor el papel de oficina para reutilizarlos.
- Usar preferiblemente pilas recargables o en su defecto alcalinas.
- Minimizar la compra de aparatos que funcionen con pilas.
- Revisar la normativa legal vigente relacionada con la gestión integral de la basura en Venezuela.

¿SABÍAS QUE?



- La alternativa más innovadora es la de las bolsas de plástico fabricadas a partir de materia orgánica, biodegradables en tan sólo algunas semanas y con una consistencia similar a las clásicas de plástico de polietileno aunque sin efectos nocivos para el medio ambiente.
- Las bolsas de plástico pueden tardar 400 años en degradarse, y una vez que lo hacen originan partículas microscópicas que muchas veces entran en la cadena alimentaria, ya que son confundidas con alimentos por muchos animales marinos.

MANEJO DE RESIDUOS

- Aproximadamente el 95% de los plásticos son reciclables.
- El papel se puede reciclar hasta 11 veces, convirtiéndose en diferentes tipos de papel y cartón.
- El papel que se puede reciclar incluye periódicos y revistas, papeles, sobres comunes o de papel madera, talonarios, facturas, formularios, legajos, cajas, envases de papel, carpetas, folletos y guías telefónicas.
- El 30% de basuras está compuesto por residuos de papel, cartón y plástico.
- Por cada tonelada de papel reciclado se evita el consumo de unos cuatro metros cúbicos de madera (unos 14 árboles), unos 50000 litros de agua y la energía equivalente a casi 3 barriles (más de 300 kilos) de petróleo.
- El vidrio es 100% reciclable. Puede reciclarse infinitamente y jamás pierde sus propiedades.
- Las bolsas plásticas de los supermercados, puedes utilizarlas para disponer de los residuos o guardar objetos.
- Las baterías de los celulares contienen metales pesados que contaminan el suelo si no son recicladas. En grandes cantidades pueden matar animales y causar enfermedades a los seres humanos.
- Una sola pila puede contaminar hasta 3.000 litros de agua y una pila botón de mercurio puede contaminar hasta seiscientos mil litros de agua, el equivalente al consumo de treinta personas durante toda su vida.
- El reciclaje ahorra energía y mantiene los costos de producción bajos. Si reciclamos una tonelada de papel ahorramos 9.600 kw/h de energía, la suficiente para suministrar electricidad a una familia media durante un año.
- Reciclando el vidrio ahorramos el 32% de la energía que se requiere para hacer nuevo vidrio.
- El reciclaje de papel ahorra un 30% de energía eléctrica y un 70% del agua que se utilizaría normalmente para producirlo a partir de madera.

PRIMER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

SEGUNDO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

TERCER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

CUARTO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES



Control de la Contaminación

CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN

Se refiere a aquellas medidas legales y técnicas que pueden atenuar la contaminación, aplicándolas directamente en la fuente generadora de la misma. La utilidad de estas medidas dependerán del agente contaminante y de las circunstancias que rodean al establecimiento de alojamiento turístico.

G E S T I Ó N A M B I E N T A L		AUTOEVALUACIÓN	TRIMESTRES			
			1	2	3	4
1	¿Maneja las aguas servidas de forma tal que no contaminen y afecten la salud pública?					
2	¿Aplica medidas para la disposición de desechos tóxicos o peligrosos?					
3	¿Implementa medidas para minimizar la emisión de gases y olores provenientes de equipos, instalaciones y vehículos?					
4	¿Canaliza las aguas pluviales para evitar estancamientos con la consecuente generación de brotes epidémicos (dengue, malaria, etc.)?					
5	¿Impide la disposición de aguas servidas directamente al mar u otros cuerpos de agua?					
6	¿Utiliza productos biodegradables para la limpieza?					
7	¿Adopta medidas para minimizar la emisión de gases, aerosoles contaminantes y olores fuertes?					
8	¿Realiza un mantenimiento periódico en los contenedores de basura a fin de mantenerlos libres de insectos, roedores y malos olores?					
9	¿Aísla, cierra y etiqueta los recipientes de productos tóxicos siguiendo las normas de seguridad aplicables a los mismos?					
10	¿Coloca ambientes musicales a una intensidad que no perturbe a los huéspedes, visitantes, trabajadores y trabajadoras?					
		TOTAL				



BUENAS PRÁCTICAS

- Utilizar productos de limpieza biodegradables para reducir los contaminantes químicos en las aguas servidas.
- Reciclar las aguas grises, debidamente tratadas, ya que pueden servir para el riego.
- Utilizar pinturas ecológicas, evitando así el uso de pinturas convencionales, ya que estas contienen sustancias tóxicas, las cuales son dañinas para la salud de las personas y del ambiente.
- Instalar un sistema de aislamiento acústico en aquellas zonas que lo requieran.
- Aislar los equipos industriales como chillers, sala de bombas e hidroneumáticos, entre otros, para evitar molestias al entorno del establecimiento.
- Evitar la quema de desechos.
- Evitar enterrar los desechos peligrosos en zonas con vegetación, cerca de campos de cultivo, entre otros.

¿SABÍAS QUE?



- Dentro de los principales contaminantes del agua se encuentran las sustancias químicas orgánicas como petróleo, plásticos, plaguicidas y detergentes.
- Un informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS), considera los 50 decibeles, como el límite superior deseable. Por encima de este nivel el sonido resulta pernicioso para el descanso y la comunicación.
- Según estudios de la Unión Europea (2005): 80 millones de personas están expuestas diariamente a niveles de ruido ambiental superiores a 65 decibeles y otras 170 millones, lo están a niveles entre 55-65 decibeles.

CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN

PRIMER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN

SEGUNDO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN

TERCER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN

CUARTO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES



Información y Educación Ambiental

INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL

Está relacionado con el manejo de un sistema informativo que incentive la participación activa de los turistas, trabajadores y trabajadoras, en materia de educación ambiental, junto con la comunidad para un desarrollo sustentable.

	AUTOEVALUACIÓN	TRIMESTRES				
		1	2	3	4	
G E S T I Ó N A M B I E N T A L	1	¿Tiene y difunde las medidas ecológicas de ahorro de agua y energía a sus trabajadores, trabajadoras y huéspedes?				
	2	¿Cuenta con material informativo sobre los atractivos naturales y culturales de la zona, para el uso y recomendaciones a los huéspedes y visitantes?				
	3	¿Informa a los huéspedes y visitantes sobre las normas de uso de las áreas protegidas y atractivos naturales y culturales del sitio, a fin de que sean respetuosos con las costumbres y paisajes de la localidad?				
	4	¿Identifica en los espacios verdes del establecimiento, la flora de interés ornamental y la fauna silvestre (nombre común y científico)?				
	5	¿Desarrolla actividades de contacto directo con el medio natural y cultural local, a través de las organizaciones ambientales y culturales del sitio?				
	6	¿Incentiva la realización de acciones de educación ambiental con la participación de las comunidades locales, huéspedes, visitantes, trabajadores y trabajadoras?				
	7	¿Cuenta con avisos o rótulos en los senderos y caminos del establecimiento, para guiar el buen comportamiento de los huéspedes y visitantes?				
	TOTAL					



BUENAS PRÁCTICAS

- Colocar carteles informativos y sensibilizadores del uso adecuado del recurso agua, papel, electricidad, entre otros.
- Organizar y participar con la comunidad local en programas de educación y concienciación ambiental, jornadas de limpieza y mantenimiento de áreas comunes.
- Sensibilizar a los huéspedes, visitantes, trabajadores y trabajadoras para el adecuado manejo de los residuos sólidos.
- Contribuir en campañas de sensibilización ambiental, como la arborización, manejo de residuos, entre otros, conjuntamente con las autoridades locales, a fin de contribuir con la calidad del destino turístico.
- Implementar campañas de sensibilización y capacitación en materia ambiental para el personal, a fin de que aprenda a manejar la basura y aguas residuales adecuadamente.

¿SABÍAS QUE?



- Cada ciudadano produce casi 1,5 kg/día de basura y los procesos actuales para eliminarlos son muy costosos y contaminantes, por lo que es mejor reducir la cantidad de basura que generamos y proponernos un programa de reciclaje.
- Los bosques tropicales son los ecosistemas más antiguos e importantes de la Tierra, contienen más especies de plantas y animales que todos los demás ecosistemas de la tierra juntos.
- La selva tropical en todo el mundo es la casa de, aproximadamente, 50 millones de pueblos indígenas del bosque.
- La deforestación tropical es la segunda causa más importante del cambio climático.
- Muchos de los medicamentos recetados que se venden por todo el mundo proceden de derivados de plantas. Y mientras el 25% de los fármacos occidentales provienen de ingredientes de los bosques tropicales, menos del uno por ciento de los árboles y plantas tropicales ha sido probado por científicos.
- El territorio venezolano está cubierto casi 50% por bosques tropicales.

PRIMER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

SEGUNDO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

TERCER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

CUARTO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES



Conservación de la Flora y Fauna

CONSERVACIÓN DE LA FLORA Y FAUNA

Hace referencia al conjunto de estrategias que contribuyan a la protección y defensa de las especies animales y vegetales que habitan en la comunidad cercana al establecimiento de alojamiento turístico.

	AUTOEVALUACIÓN	TRIMESTRES				
		1	2	3	4	
G E S T I Ó N A M B I E N T A L	1	¿Se abstiene de mantener animales silvestres en cautiverio?				
	2	¿Desarrolla y divulga actividades para evitar la alimentación artificial directa o indirecta de los animales silvestres?				
	3	¿Adopta medidas para que el ruido y la iluminación del establecimiento no afecten la vida silvestre?				
	4	¿Elige plantas autóctonas de la zona para el paisajismo de las áreas verdes del establecimiento de alojamiento turístico?				
	5	¿Utiliza abono orgánico en sus jardines, en lugar de los químicos?				
	6	¿Dirige fondos financieros para apoyar acciones de protección y conservación de la flora y fauna local?				
	TOTAL					



BUENAS PRÁCTICAS

- Rotular las plantas nativas, es decir, colocar carteles (no clavarlos) con el nombre científico y común de cada especie, tanto en castellano como en inglés.
- Capacitar al personal para que pueda explicar a los huéspedes y visitantes los usos, propiedades y cuidado de cada planta.
- Informar al huésped que conduzca con cautela, especialmente si está en áreas naturales.
- Informar al huésped del cuidado que debe tener con los animales silvestres que cruzan las vías cuando conduzca de noche.
- Elegir plantas autóctonas para las zonas verdes y evitar la introducción de plantas exóticas, que puedan competir con la flora local y, probablemente tengan mayores requerimientos de riego (consumo de agua).
- Utilizar los restos de poda para elaborar un abono orgánico con elevados nutrientes para las plantas del jardín (compost).
- Plantar árboles en los jardines para proporcionar sombras confortables, que reduzcan la temperatura del suelo, mantengan la humedad y disminuyan la evaporación.

¿SABÍAS QUE?



- El Bambú es la hierba de más rápido crecimiento en la tierra y que sus raíces previenen la erosión y produce el 35% más de oxígeno que los árboles, ayudando a las personas y a los animales a respirar más fácil.
- Cada segundo, se cortan en el mundo espacios de bosques y selvas del tamaño de una cancha de fútbol.
- Durante los últimos 35 años la tierra ha perdido un tercio de la vida silvestre global.
- Un cálculo aproximado sobre la flora total de Venezuela puede estar muy cerca de las 30.000 especies de plantas con semillas, sin contar con otros grupos vegetales como algas, hongos, líquenes, briofitas y helechos.

PRIMER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

SEGUNDO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

CONSERVACIÓN DE LA FLORA Y FAUNA

TERCER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

CUARTO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES



Respeto a la Cultura local

RESPECTO A LA CULTURA LOCAL

Se refiere al reconocimiento y valorización de las opiniones, creencias, estilos de vida y autonomía que identifican a un determinado pueblo.

	AUTOEVALUACIÓN	TRIMESTRE				
		1	2	3	4	
G E S T I Ó N A M B I E N T A L	1	¿Sensibiliza a los miembros de la comunidad local sobre los impactos que ocasiona la actividad turística irresponsable?				
	2	¿Implementa actividades que den a conocer a los huéspedes y visitantes los hábitos y tradiciones de la comunidad local?				
	3	¿Estimula la participación de los trabajadores y trabajadoras del establecimiento en actividades con la comunidad local?				
	4	¿Identifica, selecciona y utiliza productos, servicios o insumos elaborados por la comunidad (productos agrícolas, artesanía, entre otros)?				
	5	¿El establecimiento apoya y promueve las actividades sociales, deportivas, artísticas y culturales propias de la comunidad local?				
	TOTAL					



BUENAS PRÁCTICAS

- Sensibilizar a los trabajadores y trabajadoras y a la comunidad local sobre el daño ambiental que puede ocasionar una actividad turística mal gestionada y de las posibles medidas para evitarlo.
- Emplear trabajadores y trabajadoras con conocimientos sobre la localidad a fin de informar a los huéspedes y visitantes sobre la cultura del destino turístico.
- Crear conciencia en turistas y visitantes a través de diferentes medios, sobre la ilegalidad e implicaciones que tiene comercializar con los bienes culturales y naturales del lugar.
- Promocionar y divulgar las actividades culturales que se llevan a cabo en las comunidades.
- Adquirir los vegetales y verduras en los mercados locales, dinamizando así la economía local.
- Incorporar en su menú diario platos tradicionales y autóctonos a los fines de reforzar la cultura local.

¿SABÍAS QUE?



- La cooperación e intercambio cultural es un elemento fundamental en los procesos de desarrollo socioeconómico y político, que contribuye con la gobernabilidad y con la cohesión social, además de la aproximación de los pueblos y el diálogo entre culturas.
- Los encuentros, diálogos e intercambios culturales permiten una mayor comprensión, conocimiento y enriquecimiento mutuo de los pueblos.
- El intercambio cultural:
 1. Estimula la creatividad y fomenta la identidad y el respeto por la diversidad cultural.
 2. Aporta visiones nuevas, como la relación de la cultura con la economía y la integración de la cultura en los procesos de desarrollo, con la creación de nuevos empleos y de nuevas industrias culturales.
- La cultura:
 1. Contribuye a la defensa de los valores de democracia, de ciudadanía y el respeto de los derechos humanos.
 2. Comprende la expresión viva de la identidad de los pueblos, pues allí se amalgaman ritos, ceremonias, costumbres, tradiciones y creencias.

RESPECTO A LA CULTURA LOCAL

PRIMER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

SEGUNDO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

TERCER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

RESPECTO A LA CULTURA LOCAL

CUARTO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES



Gestión Organizacional

*"Es un error pensar que si todo el mundo hace bien su trabajo,
todo estará bien; todo el sistema puede estar en problemas".*

E. Deming





Políticas y Planes

POLÍTICAS Y PLANES

Se refieren a las orientaciones o directrices por las que se rige el establecimiento de alojamiento turístico, a través de programas y proyectos, con la finalidad de implementar una filosofía organizacional para alcanzar los objetivos en un plazo determinado.

	AUTOEVALUACIÓN	TRIMESTRES				
		1	2	3	4	
G E S T I O N O R G A N I Z A C I O N A L	1	¿Cuenta con una política escrita de sustentabilidad y calidad de los servicios que presta?				
	2	¿Divulga la política de sustentabilidad y calidad de los servicios que presta?				
	3	¿Tiene un plan de mejoras que establezca acciones para la gestión eficiente de sus servicios?				
	4	¿Mantiene un seguimiento y control del plan de mejoras por cada una de las áreas operativas del establecimiento?				
	5	¿Aplica correctivos en base al análisis del seguimiento y control del plan de mejoras del establecimiento?				
	6	¿Informa a su personal sobre los logros y alcances de su gestión?				
		TOTAL				



BUENAS PRÁCTICAS

- Formular, conjuntamente con la participación de todos los trabajadores y trabajadoras, la visión, misión y política de su establecimiento u organización, por escrito y comunicarla.
- Recopilar todos los registros escritos del plan de mejoras clasificándolos, analizándolos y sacando conclusiones.
- Convocar periódicamente a los trabajadores y trabajadoras a fin de identificar en qué áreas y de qué manera se pueden realizar mejoras al establecimiento.
- Establecer metas alcanzables, iniciando con aspectos sencillos que puedan cumplirse y aumentando progresivamente el nivel de exigencia.
- Establecer fechas límites para el cumplimiento de metas y verificar el cumplimiento.
- Recordar que los planes y programas son una guía que puede modificarse si hay razones de peso.
- Premiar el logro de objetivos y metas, al igual que la iniciativa, creatividad y compromiso de sus colaboradores.
- Revisar periódicamente las políticas, planes, programas y registros e incluso revisar su visión y misión cada cierto tiempo.
- Actualizar el conocimiento de los trabajadores y trabajadoras, según su área, anualmente, de ser posible.
- Establecer un plan de acción para cada área del establecimiento, para adoptar acciones preventivas y correctivas.

¿SABÍAS QUE?



- La falta de una estrategia de comunicación para los trabajadores y trabajadoras sobre la visión, metas y objetivos de la organización minimiza el cumplimiento de las metas planteadas.
- La parte más importante de toda organización es el factor humano, por lo tanto, éste requiere de principios claros de comunicación, integración e interacción que agrupe sus esfuerzos alrededor de los objetivos institucionales.

PRIMER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

SEGUNDO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

TERCER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

CUARTO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES



Recursos Humanos

RECURSOS HUMANOS

Se refiere al esfuerzo o la actividad humana que forma parte del establecimiento de alojamiento turístico, incluyendo sus conocimientos, experiencias, motivaciones, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades y otros, que se integran para la prestación de un servicio.

	AUTOEVALUACIÓN	TRIMESTRES				
		1	2	3	4	
G E S T I Ó N O R G A N I Z A C I O N A L	1	¿Tiene definidas e impresas las funciones de cada unidad de trabajo, con sus correspondientes manuales de descripción de cargos?				
	2	¿Cuenta con manuales o procedimientos para la inducción del nuevo trabajador o trabajadora?				
	3	¿Cuenta con programa(s) de capacitación para sus trabajadores y trabajadoras?				
	4	¿Cuenta con herramientas de evaluación que permitan medir el impacto de los programas de capacitación dentro del establecimiento?				
	5	¿Estimula a sus trabajadores y trabajadoras a que participen en las actividades de capacitación?				
	6	¿Tiene un programa de incentivos que promueva la superación profesional de los trabajadores y trabajadoras?				
	7	¿Contrata personal de la localidad?				
	8	¿Facilita a sus trabajadores y trabajadoras el estudio de al menos otro idioma?				
	9	¿Conoce las particularidades y las circunstancias diarias del establecimiento a los fines de gestionar los recursos humanos para dar respuesta a las eventualidades que se presenten?				
	10	¿Existen mecanismos para la formación y desarrollo de los trabajadores y trabajadoras?				
	11	¿Desarrolla iniciativas que le permitan al trabajador y trabajadora adoptar conductas positivas durante el desarrollo de su trabajo?				
	TOTAL					



BUENAS PRÁCTICAS

- Comunicar a los trabajadores y trabajadoras la filosofía, misión y visión del establecimiento e involucrarlos en el alcance de las mismas.
- Diseñar un plan para determinar las necesidades de capacitación de sus trabajadores y trabajadoras en las diferentes áreas de servicios del establecimiento.
- Desarrollar y poner en práctica protocolos de bienvenidas, itinerarios de formación, entre otras herramientas que permitan la formación y el desarrollo de los trabajadores.
- Ofrecer programas de capacitación a los trabajadores y trabajadoras, como mecanismo motivador y promotor de mejoras del desempeño.
- Contactar a organizaciones públicas o privadas que brinden capacitación a sus trabajadores y trabajadoras.
- Diseñar herramientas sencillas de evaluación de desempeño, que permitan medir el impacto de los programas de capacitación de personal.
- Establecer perfiles de competencias para cada cargo.
- Favorecer la contratación de personal local para la realización de actividades en su establecimiento.

¿SABÍAS QUE?



- Un trabajador contento es más probable que produzcan un trabajo excelente que le agregue valor a la organización.
- La estabilidad de una compañía, donde los empleados tienen buenas relaciones interpersonales, es bien vista por inversores externos.
- La existencia de valores comunes facilita el desarrollo de estrategias y planes a largo plazo.

PRIMER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

SEGUNDO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

TERCER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

CUARTO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES



Comunicación y Mercadotecnia

COMUNICACIÓN Y MERCADOTECNIA

Es el resultado de la aplicación de un conjunto de herramientas como: investigación de mercado, publicidad (promoción), comercialización y relaciones públicas, que incluidas y combinadas dentro de un plan, ofrecen al turista y visitante un impacto comunicacional sobre las instalaciones y servicios del establecimiento de alojamiento turístico.

G E S T I Ó N	O R G A N I Z A C I O N A L	AUTOEVALUACIÓN		TRIMESTRES			
				1	2	3	4
1	¿Posee un plan de mercadeo?						
2	¿Busca la adecuada orientación de sus acciones y estrategias para satisfacer las necesidades de los clientes potenciales?						
3	¿Busca convencer e integrar positivamente a todo su público, interno y externo, sobre las bondades del producto?						
4	¿Informa oportunamente al huésped y visitante sobre los productos, servicios, tarifas y condiciones de su establecimiento?						
5	¿El establecimiento dispone de material promocional (escrito o audiovisual), formato electrónico (página web) u otro medio promocional?						
6	¿El material promocional del que dispone se encuentra al menos en dos idiomas?						
7	¿En la promoción del establecimiento se incluyen los atractivos naturales, históricos, culturales, mapas y vías de acceso del destino?						
8	¿Incluyen en su material promocional elementos que induzcan a la conservación del ambiente?						
TOTAL							



BUENAS PRÁCTICAS

- No hacer publicidad engañosa en relación a los productos y servicios que oferta.
- Definir pautas de promoción dirigidas a los segmentos de mercado que les interese captar.
- Disponer de mapas para los huéspedes y visitantes, que contengan información referente a: localización, accesos viales, lugares de interés turístico cercanos, servicios médicos, terminales (aéreos, acuáticos y terrestres) y comercios de la localidad donde se ubica el establecimiento.
- Actualizar periódicamente el material promocional (escrito o audiovisual), formato electrónico (página web) u otro medio promocional.

¿SABÍAS QUE?



- La promoción es ante todo un concepto, y hasta que ese concepto no se tenga claro, no se puede pensar en la forma.
- El rol del mercadeo en las empresas es detectar las necesidades insatisfechas buscando suplirlas con productos o servicios de calidad
- En la sociedad actual es conveniente comunicar qué se vende, dónde se vende, cómo y dónde se fabrica, en qué condiciones, cómo se distribuye, quiénes son los clientes, qué necesidades se satisfacen, tanto físicas como psicológicas.
- Los siguientes son algunos beneficios conocidos de una buena mercadotecnia:
 - 100 clientes satisfechos producen 25 nuevos clientes.
 - La mejor promoción que podemos tener la hacen los clientes.
 - Si ya se tienen clientes satisfechos, se puede venderles otros productos.
 - El costo de conseguir un nuevo cliente equivale a cinco veces el de mantener satisfecho al que ya está ganado.

PRIMER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

SEGUNDO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

TERCER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

CUARTO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES



Manejo de Productos y Bebidas

MANEJO DE PRODUCTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Conjunto de operaciones destinadas a la recepción, almacenamiento, elaboración e higiene de los diferentes alimentos destinados para el consumo de los huéspedes, trabajadores y trabajadoras.

AUTOEVALUACIÓN		TRIMESTRES				
		1	2	3	4	
G E S T I Ó N O R G A N I Z A C I O N A L	1	¿Se realizan inspecciones para verificar que las características de color, olor, sabor, textura y apariencia sean las adecuadas para cada tipo de alimento?				
	2	¿Verifica las condiciones del empaque y fecha de vencimiento de los productos alimenticios antes de su uso?				
	3	¿Los productos almacenados son etiquetados e inventariados periódicamente?				
	4	¿Sigue las recomendaciones de conservación señaladas en el empaque de los productos alimenticios?				
	5	¿Cuenta con los medios que garanticen una buena refrigeración de los productos alimenticios que así lo requieran?				
	6	¿Cuenta con manuales de higiene y manipulación de alimentos?				
	7	¿Respeto los procedimientos para descongelación de los alimentos?				
	TOTAL					



BUENAS PRÁCTICAS

- Consultar las etiquetas de los productos antes de comprarlos y prepararlos.
- Almacenar los alimentos en un lugar cerrado, seco y ventilado alejado de todo tipo de contaminación como basureros y aguas estancadas.
- Organizar los alimentos según el criterio PEPS (el primero en entrar, será el primero en salir) pero siempre tomando en cuenta la fecha de caducidad (enlatados, embutidos, alimentos procesados, etc) o proceso de maduración o descomposición (frutas, verduras, legumbres, carnes, etc.).
- Utilizar estantes o anaqueles para organizar los alimentos que eviten el contacto del producto con piso y paredes, para ello se recomienda que los mismos estén separados de 10 a 15 cm del suelo
- Consultar las etiquetas de los productos antes de comprarlos y prepararlos.
- Almacenar los alimentos en un lugar cerrado, seco y ventilado alejado de todo tipo de contaminación como basureros y aguas estancadas.
- Organizar los alimentos según el criterio PEPS (el primero en entrar, será el primero en salir) pero siempre tomando en cuenta la fecha de caducidad (enlatados, embutidos, alimentos procesados, etc) o proceso de maduración o descomposición (frutas, verduras, legumbres, carnes, etc.).
- Utilizar estantes o anaqueles para organizar los alimentos que eviten el contacto del producto con piso y paredes, para ello se recomienda que los mismos estén separados de 10 a 15 cm del suelo y de la pared de 50 cm para permitir la limpieza y circulación del aire.
- Desinfectar las verduras y frutas, utilizando agua potable.
- Refrigerar y congelar los alimentos que así lo ameriten a los fines de conservarlos por un período de tiempo mayor y disminuir la reproducción de microorganismos, toxinas o bacterias. Para ellos se recomiendan las siguientes temperaturas según el tipo de alimento:
 - Frutas tropicales de 8°C a 13°C.
 - Frutas de clima frío de 0°C a 4°C.
 - Carnes a -30°C.
 - Pescados a -40°C.
 - Huevos a -1°C y como adsorben olores se recomienda mantenerlos en cuartos separados.
- Tener en cuenta que los productos «sin conservantes ni colorantes», pueden llevar aditivos de otro tipo.
- Conocer del significado de los símbolos y pictogramas de riesgo impresos en las etiquetas y atienda las recomendaciones de uso dadas por los fabricantes. Conocer el significado de los símbolos y riesgos impresos en las etiquetas y recomendaciones de uso dadas por los fabricantes.
- Intentar usar productos que representen menos riesgos para el ambiente y la salud, para ello se pueden guiar por la información que se encuentra plasmada en las etiquetas de cada producto.
- Cumplir con las medidas mínimas de higiene y manipulación de alimentos. Se recomiendan las siguientes:
 - Bañarse diariamente, antes de empezar con sus labores.

- Mantener el cabello y boca cubiertos.
 - No utilizar, reloj, anillos, aretes, pulseras o cualquier tipo de joyas.
 - Mantener las uñas limpias, bien recortadas y sin esmalte.
 - No fumar, comer, masticar chicle o beber en el área o durante la preparación de los alimentos.
 - Someterse periódicamente a control médico.
 - Suspender labores en situaciones de enfermedad y de presentar heridas en las manos o brazos.
 - Abstenerse de toser, estornudar o hablar sobre los alimentos.
 - Tener en cuenta que los productos «sin conservantes ni colorantes», pueden llevar aditivos de otro tipo
 - Conocer del significado de los símbolos y pictogramas de riesgo impresos en las etiquetas y atender las recomendaciones de uso dadas por los fabricantes. Conocer el significado de los símbolos y riesgos impresos en las etiquetas y recomendaciones de uso dadas por los fabricantes.
- Intentar usar productos que representen menos riesgos para el ambiente y la salud, para ello se pueden guiar por la información que se encuentra plasmada en las etiquetas de cada producto.
 - Cumplir con las medidas mínimas de higiene y manipulación de alimentos. Se recomiendan las siguientes:
 - Bañarse diariamente, antes de empezar con sus labores
 - Mantener el cabello y boca cubiertos
 - No utilizar, reloj, anillos, aretes, pulseras o cualquier tipo de joyas
 - Mantener las uñas limpias, bien recortadas y sin esmalte
 - No fumar, comer, masticar chicle o beber en el área o durante la preparación de los alimentos
 - Someterse periódicamente a control médico
 - Suspender labores en situaciones de enfermedad y de presentar heridas en las manos o brazos
 - Abstenerse de toser, estornudar o hablar sobre los alimentos.

¿SABÍAS QUE?



- Cuando los alimentos se descongelan parcialmente y se vuelven a congelar, la calidad puede deteriorarse, pero los alimentos son sanos y se pueden comer sin peligro.
- Los alimentos mantenidos más de 2 horas por encima de 4,4 °C de temperatura deben desecharse, tales como carnes, aves, pescados y mariscos; quesos blandos (azul, roquefort, brie, camembert, requesón, queso cremado, edam, monterrey jack, ricota, mozzarella, muenster, neufchatel, queso blanco, queso fresco); productos lácteos como leche, crema, crema agria, leche agria, leche evaporada, yogur, ponche, leche de soya; frutas frescas cortadas; pasteles y pastelitos rellenos con crema, pasteles rellenos con queso o flan; chifón, pasteles rellenos con queso o flan.
- Se necesitan más de 2 billones de bacterias para que una taza de agua tenga un aspecto turbio, pero en algunos casos, sólo hacen falta de 15 a 20 bacterias para que nos enfermemos.
- Los alimentos crudos, en especial la carne, el

pollo, el pescado y sus jugos pueden contener microbios peligrosos que pueden contaminar otros alimentos durante la preparación y el almacenamiento de la comida.

- Es conveniente mantener separados los alimentos crudos como la carne, el pollo y el pescado de los alimentos cocidos y los alimentos viejos de los frescos para prevenir la transferencia de microbios.
- Se deben aprovechar los alimentos viejos, consumiéndolos (si esto fuera seguro) lo más pronto posible.

• En la preparación de bebidas siempre el hielo debe ser manipulado con pinzas, cucharas para hielo, toallas limpias y utensilios destinados a su manejo, así como también, siempre será hielo nuevo y fresco para cada bebida.

• Todo tipo de hielo para elaborar bebidas debe estar limpio, seco y lo más íntegro posible para evitar diluciones excesivas, así como garantizar la higiene en la elaboración de las bebidas.

PRIMER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

SEGUNDO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

TERCER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

CUARTO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES



Higiene y Mantenimiento

HIGIENE Y MANTENIMIENTO

Conjunto de acciones, técnicas y sistemas orientados a promover la limpieza, orden y salubridad de los espacios, equipos, materiales y afines, como mecanismo preventivo de daños y asegurador de la calidad de los productos y servicios.

	AUTOEVALUACIÓN	TRIMESTRES				
		1	2	3	4	
G E S T I O N O R G A N I Z A C I O N A L	1	¿Poseen e implementan programas periódicos de mantenimiento para sus instalaciones y equipos?				
	2	¿Se lleva un registro periódico escrito de los resultados, revisiones y correcciones a las instalaciones y equipos, para su seguimiento y control?				
	3	¿Cuenta con cronogramas para el mantenimiento diario, preventivo y correctivo del establecimiento?				
	4	¿Las instalaciones muestran un buen estado de limpieza, orden y aseo?				
	5	¿Las áreas verdes (jardines externos e internos) presentan un perfecto estado de armonía, limpieza, orden y aseo?				
	6	¿Cuenta con un registro y control de plagas?				
	7	¿Posee un registro y control de los permisos sanitarios de los trabajadores y trabajadoras?				
	8	¿Mantiene los baños públicos en buen estado de limpieza y mantenimiento?				
	9	¿Los trabajadores y trabajadoras cuentan con uniformes adecuados y limpios, de acuerdo a las tareas desempeñadas?				
	TOTAL					



BUENAS PRÁCTICAS

- Tratar de no mezclar productos de limpieza (lejía y amoníaco, lejía y desinfectante, cloro, etc), debido a que pueden ocasionar intoxicación.
 - Seguir las recomendaciones del fabricante en cuanto a dosificación de los productos de limpieza, para asegurar un uso correcto y evitar la contaminación.
 - Establecer un cronograma de limpieza y mantenimiento de acuerdo a las necesidades de cada área o servicio (diario, preventivo o correctivo).
 - Diseñar manuales que contengan todos y cada uno de los pasos necesarios para la limpieza, orden y aseo de cada una de las áreas del establecimiento.
 - Realizar la limpieza de las instalaciones evitando ruidos y molestias al huésped.
 - Cuidar la limpieza, retirando restos de alimentos, colocando mosquiteros, entre otras medidas responsables con el ambiente, minimizando en lo posible el uso de insecticidas.
- Establecer un protocolo de limpieza que contenga como mínimo lo siguientes aspectos:
 - Indicar quiénes realizan las operaciones de limpieza y desinfección (responsables).
 - Describir cómo se limpian y desinfectan, tanto las superficies que tienen un contacto directo con alimentos (líneas de producción, ollas, cortadoras, tablas, etc.), como aquellas que no lo tienen (puertas, suelos, paredes, etc.).
 - Establecer una periodicidad para todas estas actividades.
 - Identificar los productos a emplear en cada una de las superficies.
 - Indicar dónde se almacenan los productos de limpieza y desinfección.
 - Establecer un método de vigilancia y verificación de la eficacia del protocolo de limpieza y desinfección y los responsables de llevarlas a cabo.

¿SABÍAS QUE?



- Desarrollar una labor eficiente en la limpieza, orden y mantenimiento de los establecimientos permite que el huésped perciba la imagen deseada.
- La gestión de un buen servicio de limpieza es un factor clave a la hora de certificar la calidad de los establecimientos de alojamiento turístico.

PRIMER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

SEGUNDO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

TERCER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

CUARTO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES



Seguridad

SEGURIDAD

Conjunto de medidas empleadas por el establecimiento de alojamiento turístico, para evitar o minimizar posibles peligros, daños o riesgos y así garantizar el bienestar físico de los huéspedes, visitantes trabajadores y trabajadoras.

AUTOEVALUACIÓN		TRIMESTRES				
		1	2	3	4	
G E S T I Ó N O R G A N I Z A C I O N A L	1	¿Las áreas o puestos de trabajo son confortables, saludables y seguros acorde a las funciones que desempeñan?				
	2	¿Cuenta con botiquín de primeros auxilios equipado con los materiales necesarios para la aplicación de atención inmediata en caso de accidentes menores?				
	3	¿El establecimiento dispone de sistemas de control de acceso?				
	4	¿Disponen de rutas de evacuación señalizadas, iluminadas y libres de obstáculos?				
	5	¿Los trabajadores y trabajadoras que laboran en el establecimiento portan un distintivo que los identifiquen en cuanto a nombre y función o cargo que desempeñan?				
	6	¿Disponen de equipos y sistemas de detección, alarma y extinción de incendio?				
	7	¿Posee póliza de seguro de responsabilidad civil, vigente, contra daños a terceros?				
	8	¿Los números de emergencia (bomberos, ambulancias, Defensa Civil, entre otros) se encuentran fácilmente disponibles y visibles tanto para los trabajadores, trabajadoras como para los huéspedes y visitantes?				
	9	¿Existe un plan de contingencia contra riesgos y situaciones de emergencia?				
		¿El personal del establecimiento está capacitado para atender emergencias y aplicar primeros auxilios?				
	11	¿Se utilizan métodos y sustancias no tóxicas para el control de plagas y roedores ?				
	12	¿Brinda información a los huéspedes respecto a las medidas de seguridad que deben adoptar durante su estadía?				
TOTAL						



BUENAS PRÁCTICAS

- Promover la implementación de un ambiente de trabajo agradable y seguro, conforme con la Ley Orgánica de Prevención, Condición y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT).
- Promover una cultura preventiva de salud ocupacional, para evitar siniestros y proteger la salud de los trabajadores y trabajadoras.
- Prestar asistencia de modo inmediato con personal debidamente capacitado al efecto, a un accidentado, lesionado o enfermo antes de que pueda efectuarse el tratamiento definitivo.
- Mantener en los lugares de trabajo los materiales, equipos e insumos necesarios para brindar el adecuado y oportuno socorro.
- Disponer de botiquines de primeros auxilios en aquellas instalaciones y unidades fijas o móviles, con permanencia constante de personal, ubicados en una forma visible y de fácil disponibilidad.
- Mantener capacitados y familiarizados con la ubicación, contenido y uso del material guardado en los botiquines de primeros auxilios a los trabajadores y trabajadoras, a los fines de socorrer en caso de emergencia.
- Conformar entre sus trabajadores y trabajadoras una brigada de emergencia eficiente, con responsabilidades y equipos suficientes, para actuar en caso de desastres.
- Dar a conocer a los trabajadores y trabajadoras dónde se encuentran los extintores, medios contra incendios y los planes de emergencia.
- Verificar que cada habitación cuente con el plano de evacuación.
- Contar con un instrumento de control para los visitantes no alojados en el establecimiento.
- Contar con trabajadores y trabajadoras capacitados y equipos para la vigilancia y seguridad del establecimiento.
- Informar a los huéspedes y visitantes sobre los riesgos de la zona que visitan y la forma de evitarlos.
- Mantener todos los lugares de trabajo limpios y ordenados.
- Notificar al departamento correspondiente cualquier incidente que surja, bien sea con los huéspedes, visitantes o en cualquier área de establecimiento.

¿SABÍAS QUE?



- Las normas de seguridad son medidas tendientes a prevenir accidentes laborales y proteger la salud de los trabajadores y de los huéspedes.
- El éxito de la aplicación de las normas de seguridad resulta de la capacitación constante, la responsabilidad en el trabajo y la concientización de los grupos de tareas.
- La observación y registro de riesgos debe servir para conformar estadísticas seguras de la vida de la organización y tomar las medidas necesarias pensando en el futuro.

PRIMER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

SEGUNDO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

TERCER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

CUARTO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES



Responsabilidad Social y Empresarial

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EMPRESARIAL

Se refiere a los deberes que los establecimientos de alojamiento turístico contraen, desde el inicio de su operación, con cada uno de los integrantes del ambiente (trabajadores, trabajadoras, huéspedes, comunidad, naturaleza) dentro del cual se encuentran inmerso, integrando a la visión de la organización las preocupaciones sociales y ambientales, el respeto por los valores y principios éticos de la comunidad, a los fines de mejorar las relaciones que entre ellos se desarrollan.

AUTOEVALUACIÓN		TRIMESTRES				
		1	2	3	4	
G E S T I O N O R G A N I Z A C I O N A L	1	¿Disponen de alguna estrategia, mecanismo o sistema que le permita la comunicación interna con sus trabajadores y trabajadoras?				
	2	¿Cuenta con programas que permitan el disfrute, recreación o esparcimiento de los trabajadores y trabajadoras?				
	3	¿Brinda igualdad de oportunidades y trato a todos los trabajadores y trabajadoras?				
	4	¿Pone en práctica actividades que permitan la conciliación entre la vida personal y laboral de sus trabajadores y trabajadoras?				
	5	¿Ofrece y participa en la solución de los problemas planteados por la comunidad organizada y cualquier otra forma de participación popular ubicadas de su entorno?				
	6	¿Facilita el uso de sus instalaciones para eventos comunitarios?				
	7	¿Patrocina a las comunidades organizadas para la construcción o mantenimiento de obras de uso público?				
	8	¿Patrocina actividades recreativas, culturales, deportivas, científicas, entre otras, dirigidas a sus trabajadores, trabajadoras o a los miembros de la comunidad?				
	9	¿Realiza acciones de sensibilización y capacitación hacia la comunidad local en materia sustentable?				
	10	¿Interactúa con la comunidad local para la realización de actividades que podrían estar dispuestas para los turistas y visitantes?				
	11	¿Informa a los huéspedes y visitantes sobre el compromiso que como prestador de servicios turísticos se tiene hacia la protección del ambiente?				
TOTAL						



BUENAS PRÁCTICAS

- La operación del establecimiento no debe atentar contra la prestación de los servicios básicos de la comunidad local.
- Desarrollar actividades o políticas que permitan establecer un equilibrio entre la vida personal y laboral de sus trabajadores y trabajadoras, como por ejemplo: flexibilidad de horarios (en los casos que aplique), guarderías, políticas para celebrar cumpleaños, entre otras.
- Promover prácticas y actividades socio económicas en las comunidades donde estén localizadas, con el fin de contribuir a dinamizar la economía local.
- Respetar la cultura local.
- Desarrollar campañas de sensibilización y capacitación en materia de sustentabilidad entre los trabajadores, trabajadoras y la comunidad local.
- Contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales, integrándolos a los beneficios de la actividad turística.
- Organizar campañas de limpieza en las localidades a fin de contribuir con la comunidad y con el destino turístico.
- Informar a los huéspedes y visitantes de su compromiso hacia la conservación del ambiente.

¿SABÍAS QUE?



- Para mantener la competitividad en una organización y enfrentarse con éxito al cambio es necesario motivar a su equipo humano, inculcándoles una verdadera cultura corporativa para que se sientan identificados con los objetivos organizacionales.
- Contribuir al desarrollo y crecimiento tanto personal como del equipo es una estrategia empresarial que permite el cumplimiento de metas trazadas por la organización.
- La responsabilidad social no es un gasto sino una inversión, ya que permite reducir la posibilidad de conflictos con la población; mejora el ambiente externo, al identificar y mitigar los impactos que sus actividades pueden generar en el entorno; mejora la productividad, al contar con trabajadores motivados o con mejores condiciones de salud, lo cual contribuye a incrementar su fidelidad con la empresa, entre otros.
- Al mantener informado al huésped sobre aspectos relacionados con los propósitos de la organización, la calidad del servicio, conservación del ambiente, entre otros, los enlaza con sus derechos y deberes como ciudadanos nacionales o extranjeros.

PRIMER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

SEGUNDO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

TERCER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

CUARTO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES



Satisfacción del Turista

SATISFACCIÓN DEL TURISTA

Se refiere al nivel de conformidad que tiene un huésped o visitante cuando compra o utiliza cualquier servicio que disponga un establecimiento de alojamiento turístico.

	AUTOEVALUACIÓN	TRIMESTRES				
		1	2	3	4	
G E S T I Ó N O R G A N I Z A C I O N A L	1	¿Cuenta con un registro para el control y seguimiento de las quejas, sugerencias y reclamos de los huéspedes y visitantes incluyendo los tiempos de respuesta?				
	2	¿Cuenta con un instrumento que permita comparar el cumplimiento de las expectativas de los huéspedes o visitantes con cada uno de los servicios que ofrece el establecimiento?				
	3	¿Lleva un registro del nivel de satisfacción del huésped y visitante según los diferentes servicios que ofrece el establecimiento?				
	4	¿Cuenta con una política para compensar a los huéspedes y visitantes por las posibles deficiencias en la prestación de algún servicio?				
	5	¿Cuenta con alguna certificación de calidad?				
	6	¿Existe un responsable del control de la calidad en su organización?				
	7	¿Cuenta con un programa que permita capacitar a los trabajadores y trabajadoras en materia de atención al cliente?				
	TOTAL					



BUENAS PRÁCTICAS

- Estudiar a sus clientes potenciales, a los fines de ofrecer productos que puedan satisfacer sus expectativas.
- Aplicar instrumentos de evaluación de la satisfacción del huésped y visitante, que le permita mejorar el servicio prestado.
- Informar a los trabajadores y trabajadoras sobre sus actividades y responsabilidades con respecto a la atención directa al huésped y visitante.
- Ofrecer productos de calidad, que cuenten con un diseño atractivo y duradero.
- Cumplir con lo ofrecido, procurando que el servicio o producto cuente con las características mencionadas en la promoción o publicidad.
- Ofrecer buena atención, un trato amable y cordial.
- Brindar productos que satisfagan necesidades particulares (atención personalizada).
- Contar con un sistema de registro de incidencias o novedades ocurridas en el establecimiento.
- Establecer un registro histórico de los clientes frecuentes, a fin de nutrirlo periódicamente con datos que resulten de utilidad para identificar su perfil, gustos, preferencias, etc.
- Contar con un sistema que permita identificar las necesidades, gustos y preferencias de un determinado huésped, a los fines que el personal de turno maneje esa información.
- Atender y resolver los problemas, quejas y reclamos de manera rápida y efectiva.

¿SABÍAS QUE?



- La calidad de un producto o servicio es satisfactoria cuando responde a las necesidades del cliente (huésped), recibe lo que esperaba o más de lo que esperaba.
- Según estudios realizados por la OMT se tiene que:
 - Entre diez (10) clientes descontentos solamente cuatro (4) de ellos se quejan.
 - Un (1) cliente insatisfecho lo dirá, en promedio, a once (11) personas de su entorno.
 - Un (1) cliente contento solamente manifestará su satisfacción a tres (3) personas.

SATISFACCIÓN DEL TURISTA

PRIMER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

SEGUNDO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

SATISFACCIÓN DEL TURISTA

TERCER TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

CUARTO TRIMESTRE

ESTADO ACTUAL	ACCIONES

Plan de Mejora y seguimiento de las Buenas Prácticas

PLAN DE MEJORA Y SEGUIMIENTOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

PLAN DE MEJORAS					LAPSO DE PROGRAMACIÓN				Unidad Responsable
Áreas de Gestión	Categorías de análisis	Acciones	Prioridad (1-3)*	LAPSO DE PROGRAMACIÓN				Unidad Responsable	
				Mensual	Trimestral	Semestral	Anual		

A-Z



Glosario

GLOSARIO

A

Aguas grises: Son las aguas ligeramente sucias provenientes de la bañera, el lavadero, la lavadora, que pueden reutilizarse para usos que no requieran agua potable (jardines, cisternas). De este modo se consigue disminuir el gasto en agua potable, así como reducir el vertido de aguas residuales.

Agua potable: Agua que es destinada al consumo humano y que satisface las características físicas, químicas, bacteriológicas, biológicas y radiológicas que establezca la Autoridad Sanitaria Competente con sus correspondientes normas y que abastece una edificación.

Aguas Servidas: También llamadas “aguas negras”. Son las contaminadas por la dispersión de desechos humanos, procedentes de los usos domésticos, comerciales o industriales. Llevan disueltas materias coloidales y sólidas en suspensión. Su tratamiento y depuración constituyen el gran reto ecológico de los últimos años por la contaminación de los ecosistemas.

Ambiente: Conjunto o sistema de elementos de naturaleza física, química, biológica o socio cultural, en constante dinámica por la acción humana o natural, que riga y condiciona la existencia de los seres humanos y demás organismos vivos, que interactúan permanentemente en un espacio y tiempo determinado.

Aprovechamiento sustentable: Proceso orientado a la utilización de los recursos naturales y demás elementos de los ecosistemas, de manera eficiente y socialmente útil, respetando la integridad funcional y la capacidad de carga de los mismos, en forma tal que la tasa de uso sea inferior a la capacidad de regeneración.

Áreas naturales protegidas: Áreas designadas para la protección y la conservación en condiciones naturales con la ausencia de significativa construcciones hechas por el hombre.

Atmósfera: Masa de aire que rodea a la tierra. Su altura es de 200 a 300 km, su composición varía según su altura.

Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado, llevado a cabo con el fin de obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva, como mecanismo para medir el nivel de efectividad de determinadas labores.

Auditoria de gestión ambiental: Evaluación sistemática para determinar si el sistema de gestión ambiental y el desempeño ambiental (comportamiento frente al ambiente) cumplen con las disposiciones planificadas, si tal sistema está siendo implantado efectivamente, y si es adecuada para satisfacer la política y los objetivos ambientales de la organización.

B

Basura: Ver. Residuos sólidos.

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, sustancia o compuesto orgánico que se puede descomponer, a través de procesos biológicos realizados por acción de la digestión efectuada por microorganismos aerobios y anaerobios, los cuales lo transforman en sustancias más simples o en materia poco o nada reactiva biológicamente. Así el plástico es menos biodegradable que el papel y éste, a su vez, menos que los detritos.

Bolsa biodegradable: Bolsa con un ciclo de vida controlado, generalmente inferior a un año, tiempo en el que inicia su proceso de degradación, convirtiéndose en agua, biomasa (humus), sales minerales y dióxido de carbono.

Botadero: Lugar donde se arrojan los residuos a cielo abierto en forma indiscriminada sin recibir ningún tratamiento sanitario. Sinónimo de vertedero, vaciadero o basurero.

Buenas prácticas: Acción o conjunto de acciones que, fruto de la identificación de una necesidad, son sistemáticas, eficaces, eficientes, sostenibles, flexibles, y están pensadas y realizadas por los miembros de una organización con el apoyo de sus órganos de dirección, y que, además de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, suponen una mejora evidente de los estándares del servicio.

C

Calidad Turística: Es el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad a las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad, tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural.(OMT)

Carteles sensibilizadores: Avisos escritos o gráficos que se colocan para sensibilizar acerca de algún tema específico.

Compost: Abono parecido al humus hecho mediante la degradación controlada y acelerada de materia orgánica vegetal y animal.

Comunicación: Acción o efecto de comunicar o comunicarse, a través de la palabra, la escritura, símbolos gráficos u otras formas posibles de transmitir ideas y contenidos.

Comunidad: Conjunto de seres vivos que pueblan un territorio determinado, caracterizado por las interrelaciones que estos organismos tienen entre sí y con su entorno.

Comunidad local: Conjunto pequeño de personas que comparten un lugar de residencia con un conjunto de instituciones basadas en este hecho.

Conciencia ambiental: Convicción de una persona, organización, grupo o una sociedad entera, de que los recursos naturales deben protegerse y usarse racionalmente en beneficio del presente y el futuro de la humanidad. Está fundada en eco-valores que determinan una conducta o un comportamiento ecológico positivo.

Conciencia Turística: Conjunto de actitudes de servicios, comportamiento de los habitantes de un lugar turístico, que humanizan la recepción a través de la hospitalidad y comprensión. Sentido de estar brindando un servicio en su accionar cotidiano, que tienen los lugareños para el turista.

Conservación: Es la administración del uso humano de la biosfera de modo que pueda producir los mayores beneficios sustentables para las generaciones actuales y a la vez mantener sus posibilidades de satisfacer las necesidades y aspiraciones de las futuras. En consecuencia, la conservación es positiva y comprende la preservación, el mantenimiento, la utilización sustentable, la restauración y el mejoramiento del entorno.

Contaminar: Introducir sustancias, vibraciones, calor o ruido en la atmósfera, el agua o el suelo, que puedan tener efectos perjudiciales para la salud humana, deteriorar la calidad del ambiente o causar daños a los bienes materiales.

Contaminación acústica: hace referencia al ruido provocado por las actividades humanas (tráfico, industrias, locales de ocio, aviones, etc.), que produce efectos negativos sobre la salud auditiva, física y mental de las personas.

Control ambiental: Conjunto de actividades realizadas por el Estado conjuntamente con la sociedad, a través de sus órganos y entes competentes, sobre las actividades y sus efectos capaces de degradar el ambiente.

Control de residuos: Reducción, hasta donde sea posible, de los residuos riesgosos que se generan y posteriormente se tratan, clasifican o tiran. Incluye cualquier actividad de reducción en la fuente de origen o de reciclaje.

Cultura: (del lat. Cultura) Conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, etc. Conjunto de conocimientos que permite a alguien desarrollar su juicio crítico. Conjunto de las manifestaciones en que se expresa la vida tradicional de un pueblo.

D

Desarrollo local: Desarrollo socioeconómico sustentable, cuyo ámbito territorial corresponde al área de influencia de servicios locales, el que se apoya en la eficaz utilización de los recursos del entorno, físicos, humanos, de capital, etc. y en cuya orientación general tiene un protagonismo importante la comunidad local. Los recursos utilizados podrán ser propios del área, en un desarrollo endógeno, o parcialmente provenientes de otras áreas.

Desarrollo sustentable: Proceso de cambio continuo y equitativo para lograr el máximo bienestar social, mediante el cual se procura el desarrollo integral, con fundamento en medidas apropiadas para la conservación de los recursos naturales y el equilibrio ecológico, satisfaciendo las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las generaciones futuras.

Diagnóstico: Descripción global o sectorialmente ordenada de las potencialidades y de las restricciones de un área, relaciones funcionales entre las mismas y con su entorno, antecedentes históricos y situación actual, interpretando y evaluando sus interrelaciones y dinámica.

E

Ecología: Estudia los organismos en su medio y todos los factores externos vivos o no vivos que afectan un organismo. Abarca las interacciones de las plantas y los animales en los sistemas naturales.

Ecológico: Relativo al estudio de las relaciones de los seres vivos entre sí y con su entorno. [Por extensión]: que es respetuoso con la naturaleza y el ambiente.

Ecosistema: Sistema complejo y dinámico de componentes biológicos, abióticos y energía que interactúan como una unidad fundamental.

Educación ambiental: Proceso continuo, interactivo e integrador, mediante el cual el ser humano adquiere conocimientos y experiencias, los comprende y analiza, los internaliza y los traduce

en comportamientos, valores y actitudes que lo preparan para participar protagónicamente en la gestión del ambiente y el desarrollo sustentable.

Eficiencia energética: Medidas encaminadas a organizar y reducir el uso de la energía para bajar los costos y reducir los impactos ambientales.

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

Energía: Toda causa capaz de transformarse en trabajo mecánico.

Energía renovable: aquella que se obtiene del aprovechamiento de fuentes de energía primarias naturales capaces de regenerarse, entre otras: energía solar, energía eólica, bioenergía, energía hidráulica, energía geotérmica, energía mareomotriz, gases de desechos, gases de plantas de depuración y biogás.

Energías no renovables: Las energías no renovables son aquellas que se originan a partir de recursos que existen en cantidad limitada y que una vez trabajadas no pueden sustituirse, ya que no existe sistema de producción o la producción es demasiado pequeña para resultar útil a corto plazo. Generalmente se refiere los productos del petróleo como el aceite, combustible diesel, gas licuado, carbón, gas natural, etc.

Entorno: Conjunto de elementos físicos, económicos y sociales que caracterizan un espacio e influyen a un grupo humano.

Escala de valoración: Es una sucesión ordenada de valores con la que se puntúa, en este caso, el grado de cumplimiento de los indicadores contenidos en la guía de autoevaluación.

Escombros: Desecho proveniente de las construcciones y demoliciones de casas, edificios y otro tipo de edificaciones.

Especie: Conjunto de organismos que responden a las mismas características enunciadas para la población, pero sin tener en cuenta las restricciones temporales y geográficas que separan a éstas.

Especie autóctona: Especie originaria de un lugar determinado o que se da allí de forma natural.

Especie Exótica o Foránea: Es la especie que no es autóctona de un lugar y que puede estar cautiva o libre en él. Antónimo de autóctona.

Espacio: Escenario donde la población desarrolla sus actividades. Este puede ser concreto en el caso en que los elementos naturales y artificiales que conforman ese escenario tengan una especificidad geográfica, o abstracta si se refiere a sus generalidades y caracteres repetitivos.

Establecimiento de alojamiento turístico: Aquel que presta al público el servicio de hospedaje en forma temporal con área 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.

Estrategia: Propuesta cualitativa sobre el modo de asignar tiempos, recursos, realizar actividades y aplicación de otros medios para lograr las metas de un objetivo.

F

Fauna: Es el conjunto de especies animales que habitan en una región geográfica, que son propias de un periodo geológico o que se pueden encontrar en un ecosistema determinado.

Flora: Conjunto de especies vegetales que se pueden encontrar en una región geográfica, que son propias de un periodo geológico o que habitan en un ecosistema determinado.

G

Gestión Administrativa: Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles.

Gestión Institucional: Conjunto de acciones encaminadas al logro de la eficiencia y eficacia productiva de los establecimientos de alojamiento turístico, en relación a su administración.

Guía de autoevaluación de buenas prácticas en turismo: Instrumento de evaluación que permite verificar el grado de cumplimiento del establecimiento de alojamiento turístico, en relación a una serie de indicadores establecidos en relación a gestión institucional y ambiental que desarrolla a través de su desempeño laboral.

H

Higiene: Parte de la medicina que tiene por objeto la conservación de la salud y la prevención de enfermedades. En las industrias y las empresas se utilizan técnicas e instrumentos para reconocer, evaluar y controlar los agentes ambientales con el fin de prevenir en el lugar de trabajo condiciones que pueden causar enfermedades, perjuicios a la salud o al bienestar, o incomodidades e ineficiencia entre los trabajadores y huéspedes. Sinónimo de Limpieza y aseo.

Huésped: Cliente, que se aloja en un establecimiento hotelero o similar.

Humus: Capa superficial del suelo, constituida por la descomposición de materiales animales y vegetales.

I

Impacto ambiental: Efecto sobre el ambiente ocasionado por la acción antrópica o de la naturaleza.

M

Mantenimiento: Conjunto de técnicas y sistemas que permiten prever los daños, efectuar revisiones y reparaciones eficaces para la conservación y buen uso de las instalaciones y equipos de producción, contribuyendo a los beneficios del establecimiento de alojamiento turístico.

Manual de Buenas Prácticas: Herramienta sencilla y práctica, que no constituye una norma estándar a seguir, sino que presenta una serie de ejemplos o “modelos de actuación” para cada uno de los contextos en que se desarrolla la prestación del servicio turístico y que permitan mejorar la eficacia de la producción turística.

Medidas Ambientales: Son todas aquellas acciones y actos dirigidos a prevenir, corregir, restablecer, mitigar, minimizar, compensar, impedir, limitar, restringir o suspender, entre otras, aquellos efectos y actividades capaces de degradar el ambiente.

Medios de Trabajo: Son herramientas, máquinas, vehículos, artefactos, muebles, instalaciones y otros elementos materiales del sistema de trabajo.

Mejorar: Acciones tendentes a incrementar, desde el punto de vista cualitativo y cuantitativo, la disponibilidad de recursos naturales y de diversidad biológica y demás elementos del ambiente.

P

Paisaje: Espacio tridimensional integrado por los factores geográficos naturales, alterados o no y obras del hombre, que conforman un panorama integrado característico y dinámico del territorio en cuestión, tanto urbano como rural, del que la población forma parte interactiva.

Participación: Significa implicarse, lo cual requiere información, cualificación y organización.

Participación local: Comunicación interactiva entre representantes de las autoridades municipales y los representantes de la comunidad organizada de un área de influencia local con la finalidad de formular, implementar y gestionar una propuesta de desarrollo o de ordenamiento territorial.

Planificar: Proceso para explorar el futuro, fijar objetivos, analizar alternativas posibles y plantear la forma de alcanzar los objetivos en un plazo predeterminado.

Plan de Gestión ambiental: Son todas las tareas que deben planificarse, para un proyecto determinado, en función de evitar, mitigar y controlar los efectos negativos de la implementación de dicho proyecto. Debe incluir, entre otros, los programas de Mantenimiento, Monitoreo, Coordinación Institucional, Participación de la Comunidad, Comunicación Social, Educación Ambiental, Control de Gestión, Control de Calidad, etc. Al elaborarse el proyecto deben preverse los recursos económicos, humanos y técnicos para el eficaz cumplimiento del plan. El Plan de Gestión Ambiental es elaborado como culminación del Estudio de Impacto Ambiental.

Plan de mejora: Conjunto de proyectos y acciones de mejora, estructurados, planificados y con los recursos necesarios asignados, que necesita llevar a cabo una empresa turística para asegurar la dotación y puesta en marcha de medidas de buenas prácticas, para el logro de una gestión sustentable.

Plaguicida o pesticida: Sustancia química destinada a combatir plagas en las plantas.

Política: Orientaciones o directrices que rigen las actuaciones de una persona u organización, en un campo o asunto determinado.

Política de calidad: La política de calidad es el conjunto de principios bajo los que se rige la actuación de la empresa en materia de calidad y refleja el compromiso de la Dirección con la implantación de una filosofía de calidad en el establecimiento.

Política medioambiental: Compromisos de la Dirección de la empresa, respecto a su comportamiento medioambiental. Ha de ser apropiada a la naturaleza, tamaño e impactos ambientales de las actividades, productos y servicios de la empresa. Ha de incluir el compromiso de mejora continua y de prevención de la contaminación, ha de cumplir con la legislación y reglamentación medioambiental y otros requisitos suscritos por la organización.

Preservación: Aplicación de medidas para mantener las características actuales de la diversidad biológica, demás recursos naturales y elementos del ambiente.

Prestador de servicios turísticos: Persona natural o jurídica que se dedica a la administración, organización, promoción, representación y comercialización de productos y servicios turísticos, diseñados por sí mismo o actuando como intermediarios con otros prestadores de servicio turístico y con los turistas y visitantes.

Producto: Conjunto de atributos tangibles, creados para satisfacer una necesidad de consumo.

Protección ambiental: Toda acción personal o comunitaria, pública o privada, que tienda a defender, mejorar o potenciar la calidad de los recursos naturales, los términos de los usos beneficiosos directos o indirectos para la comunidad organizada y con justicia prospectiva.

Protocolo de limpieza: Conjunto de reglas y procedimientos que se deben respetar para llevar a cabo las actividades relacionadas con la eliminación, disminución o exterminación de manchas o suciedad en las diferentes superficies, muebles, enseres y áreas del establecimiento de alojamiento turístico.

R

Reciclaje: 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.

Reciclado: Reprocesamiento, dentro de un proceso de fabricación, de los materiales de desecho con objeto de utilizarlos para los mismos fines a los que se destinaban originalmente o para otros fines a excepción de la valorización energética.

Recurso humano: Se refiere al el esfuerzo o la actividad humana que forma parte de una empresa, incluyendo sus conocimientos, experiencias, motivaciones, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud y otros.

Recursos renovables: Cualquier bien presente en la naturaleza, capaz de proporcionar a su poseedor una utilidad o beneficio. Debe así mismo, disponer de la capacidad de regeneración o de uso continuado sin que existan limitaciones de su disponibilidad a largo plazo.

Reducir residuos: Significa la adquisición de productos al mayor, con un mínimo de envasado para disminuir la producción de basura.

Registro: Es un documento que verifica el cumplimiento de un determinado proceso respecto a lo descrito en un procedimiento operativo.

Relleno de seguridad: Relleno sanitario destinado a la disposición final adecuada de los residuos industriales peligrosos.

Residuo: Remanente del metabolismo de los organismos vivos y de la utilización o descomposición de los materiales vivos o inertes y de la transformación de energía. Se lo considera un contaminante cuando por su cantidad, composición o particular naturaleza sea de difícil integración a los ciclos, flujos y procesos ecológicos normales.

Residuos sólidos: Cualquier material incluido dentro de un gran rango de materiales sólidos, que se tiran o rechazan por estar gastados, ser inútiles o sin valor.

Responsabilidad social empresarial: Visión de negocios que integra a la gestión de la empresa, el respeto por los valores y principios éticos, los trabajadores, la comunidad y el ambiente.

Retornable: Dicho de un envase: que se puede volver a utilizar.

Reutilización o reuso: Uso de un material, subproducto o producto residual más de una vez. Sustitución de artículos desechables por otros reutilizables.

Ruido: sonido excesivo y molesto.

S

Satisfacción del Turista: Consiste en la percepción que tiene el turista, en relación a la calidad de los servicios a los que accede, el cual parte de una expectativa previa sobre el producto.

Seguridad: Conjunto de medidas que deben tomarse en consideración al momento de diseñar un producto o prestar un servicio, de modo de garantizar el bienestar físico del trabajador, huésped y visitante.

Servicio: Conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente.

Sistema de trabajo: Es aquel constituido por el hombre y los medios de trabajo, actuando juntos en el proceso para efectuar una labor, en el interior de un espacio de trabajo y en el ambiente del trabajo, según las condiciones de ejecución de la labor por efectuar.

Suelo: es la capa más superficial de la corteza terrestre que resulta de la descomposición de las rocas, por los cambios bruscos de temperatura y por la acción del agua, del viento y de los seres vivos.

T

Tecnologías limpias o ambientalmente sanas: Son los procesos y productos que protegen el ambiente, son menos contaminantes, usan todos los recursos en forma más sustentable, reciclan más de sus residuos y productos y manejan los desechos residuales de una manera más aceptable.

Temporizador: Dispositivo con frecuencia programable, que permite medir el tiempo.

Turista: Toda persona natural que viaja fuera de su entorno habitual, por más de una noche y menos de un año, con fines de ocio y recreo, beneficiándose de algunos de los servicios prestados por los integrantes del Sistema Turístico Nacional, y cuya visita no sea remunerada en el lugar visitado.

Turismo sustentable: Toda forma de desarrollo, reordenamiento o actividad turística que respete y preserve a largo plazo los recursos naturales, culturales y sociales y que contribuya de manera positiva y equitativa al desarrollo económico y el desarrollo pleno de los individuos que viven, trabajan o permanecen en esos espacios.

V

Visitante: Toda persona natural que se desplace fuera de su entorno habitual por un periodo inferior a un año con fines de ocio, recreo y otros motivos, y cuya actividad no sea remunerada en el lugar visitado.



Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA

Báez, A y Acuña, A. (1998). Guía para las mejores prácticas del Ecoturismo. San José: Turismo & Conservación Consultores

Bien, A.(2000). Estrategia de certificaciones turísticas en Centroamérica. San José: Fodestur, GTZ, SICA, Costa Rica.

Comisión Venezolana de Normas Industriales (1991). Covenin 2273 – 1: Principios Ergonómicos de la Concepción de los Sistemas de Trabajo.

Comisión Venezolana de Normas Industriales (1994). Covenin – ISO 9004 – 1: 1994 Gestión de la Calidad y Elementos del Sistema de la Calidad. Parte 2: Lineamientos para servicios.

Comisión Venezolana de Normas Industriales (1995). Covenin – ISO 9004 – 1: 1995 Gestión de la Calidad y Elementos del Sistema de la Calidad. Parte 1: Lineamientos.

Consejo de la Tierra (2003). Guía de Prevención y Seguridad. San José, Costa Rica: Proyecto de Accesibilidad en Parques Nacionales y/o Áreas Protegidas.

Consejo de la Tierra (2003). Guía de Acceso al Espacio Físico. San José, Costa Rica: Proyecto de Accesibilidad en Parques Nacionales y/o Áreas Protegidas.

Cooprena R.L (2002). Manual de criterios y estándares para el agroturismo comunitario en Costa Rica. San José: Cooprena R.L

División de Turismo Sostenible de Alianza Para Bosques (2006). Manual de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible: una guía para el pequeño y mediano empresario. San José: Rainforest Alliance.

Ecotourismo Association of Australia International Conference (2002). Impact of Geo-Tourism Development Values on Destination Choice in Coastal New South Wales. Executive Summary.

Grupo Nodo, S.A. (2007) Instrumento de auto evaluación en Buenas Prácticas. Mintur: Plan de Desarrollo Sostenible de la Calidad Turística en Venezuela.

Inskip, E.(1991). Tourism Planning. An integrated and Sustainable Development Approach. New York.

BIBLIOGRAFÍA

Mendelovici, T. (1999). Thesis Chapter on Best Practices for Sustainable Tourism. Australia: The University of Sydney.

Instituto de Hospitalidade (2005). Manual de Buenas Prácticas del Programa de Certificación de Turismo Sustentable. Brasileiro. Salvador, Bahía: Instituto de Hospitalidade.

Ministerio de Turismo Ecuador. (2002). Turismo y Desarrollo Sostenible. Primera Edición, Quito, Ecuador.

Ministerio del Poder Popular para el Turismo (2008). Boletín Digital Turismo y Patrimonio. Dirección General de Patrimonio Turístico y Cultural. Edición N° 1. Junio 2012.

Ministerio del Poder Popular para el Turismo (2008). Guía Básica de Autoevaluación en Buenas Prácticas para la gestión Ambiental y Organizacional de los Establecimientos e Alojamiento Turístico. Dirección General de Calidad Turística.

Ministerio del Poder Popular para el Ambiente (2012). Manejo Integral de Los Residuos y Desechos Sólidos. Dirección General de Calidad Ambiental.

Organización Internacional para la Estandarización (2004). ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con Orientación para su Uso.

Organización Internacional para la Estandarización (2009). ISO 14050 Gestión ambiental – Vocabulario. Tercera Edición.

Proecotur. (2002). Ecoturismo. Visitar para conservar e desenvolver a Amazonia. Brasil. Ecotourism Association of Australia International Conference.

Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española (22.a ed.). Madrid, España: Autor.

República Bolivariana de Venezuela (2006). Ley Orgánica del Ambiente. Gaceta Oficial N° 5.833 Extraordinario de fecha 22 de diciembre de 2006.

República Bolivariana de Venezuela (2010). Ley de Gestión Integral de la Basura. Gaceta Oficial N° 6,017 Extraordinario de fecha 28 de diciembre de 2010.

República Bolivariana de Venezuela (2011). Ley de Uso Racional y Eficiente de la Energía. Gaceta Oficial N° 39.823 de fecha 19 de diciembre de 2011.

BIBLIOGRAFÍA

República Bolivariana de Venezuela (2012). Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo. Gaceta Oficial N° 6.079 Extraordinario de fecha 15 de junio de 2012.

República de Venezuela (1988). Norma Sanitaria para Proyectos, Construcción, Reparación, Reforma y Mantenimiento de Edificaciones. Gaceta Oficial N° 4.044 de fecha 8 de septiembre de 1988.

República de Venezuela (1995). Normas para la Clasificación y el Control de la Calidad de los Cuerpos de Agua y Vertidos o Efluentes Líquidos. Gaceta Oficial N° 5,021 Extraordinario de fecha 18 de diciembre de 1995.

República de Venezuela (1998). Normas Sanitarias de Calidad del Agua Potable. Gaceta Oficial N° 36,395 de fecha 13 de febrero de 1998.

Documentos consultados en Internet:

Compromiso RSE. Las verdades acerca de las bolsas de plástico no biodegradables. Disponible: <http://www.compromisorse.com/sabias-que/2010/09/22/las-verdades-acerca-de-las-bolsas-de-plastico-no-biodegradables/> (10 Diciembre, 2012).

Compromiso RSE. ¿Qué es la Etiqueta Ecológica Europea?. Disponible: <http://www.compromisorse.com/sabias-que/2011/01/27/que-es-la-etiqueta-ecologica-europea/> (10 Diciembre, 2012).

PDVSA – Intevp (1997). Flora de Venezuela. Disponible: <http://www.pdv.com/lexico/venezuela/flora.htm> (14 Diciembre 2012)

Plantamer. Sabías que... Contaminación y Reciclaje. Disponible: <http://plantamer.blogspot.com/2012/06/sabias-quecontaminacion-y-reciclaje.html>. (11 Diciembre 2012).

Todo de Cartón. ¿Sabías que...?. Disponible: <http://www.tododecarton.com.mx/reciclaje.php>. (12 Diciembre, 2012).

Trabajo con Materiales de Desecho. ¿Sabías que?. Disponible: <http://www.waece.org/gt/index.php>. (13 Diciembre 2012).

Transformar Hogares Ecológico. Números, Curiosidades y Reciclaje. Disponible: <http://www.transformahogar.com/numeros-curiosidades-y-reciclaje/sabias-que-25.htm>. (13 Diciembre 2012).

WWF Paraguay. ¿Porqué es importante proteger las selvas tropicales?. Disponible: http://www.wwf.org.py/ayuda_al_trabajo_de_wwf_paraguay22/educacion/tips_ambientales/

A thick teal wavy line graphic that starts on the left, dips down, and then rises to the right, creating a wave-like shape. It is positioned at the top of the page, above a solid teal horizontal band.

Anexos

EL DESTINO MÁS

Chóvere

VENEZUELA