

CHILE

POR UN TURISMO SUSTENTABLE

Manual de
Buenas Prácticas

ALOJAMIENTO TURÍSTICO



SERNATUR
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

CHILE, POR UN TURISMO SUSTENTABLE

Manual de Buenas Prácticas - Alojamiento Turístico

1ª Edición: diciembre de 2011
ISBN: 978-956-8800-03-1

CRÉDITOS:

Esta publicación fue realizada gracias al aporte de TRANSBANK S.A.

EQUIPO REVISOR:

SERNATUR
FEDETUR

DESARROLLADO POR:

TURISTIKO® consultores
www.turistiko.cl

FOTOGRAFÍAS:

Banco de Imágenes SERNATUR
Banco de Imágenes Turismo Chile
Banco de Imágenes FEDETUR
Hoteles Explora, Gen Suite & Spa
Guy Wenborne
Bárbara Gómez
Karina Bahamonde
TURISTIKO® consultores

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO®

Los contenidos de este manual no pueden ser reproducidos total o parcialmente, sin la autorización de SERNATUR. Las solicitudes y consultas sobre los derechos de reproducción deben ser dirigidas a la Fiscalía del Servicio Nacional de Turismo (fiscalia@sernatur.cl).

Servicio Nacional de Turismo - SERNATUR

Av. Providencia 1550, Providencia, Santiago - Chile.
Tel: (+56 2) 731 8310 / (+56 2) 731 8313
Código postal 7500548
E-mail: contacto@sernatur.cl
www.sernatur.cl

Federación de Empresas de Turismo de Chile - FEDETUR

Coimbra 110, Of 302, Las Condes, Santiago - Chile
Tel: (+56 2) 229 25 90
Fax: (+56 2) 220 24 21
E-mail: info@fedetur.org
www.fedetur.org



Este Manual ha sido impreso en papel reciclado para proteger el medio ambiente.

Esta publicación ha sido posible gracias al aporte de

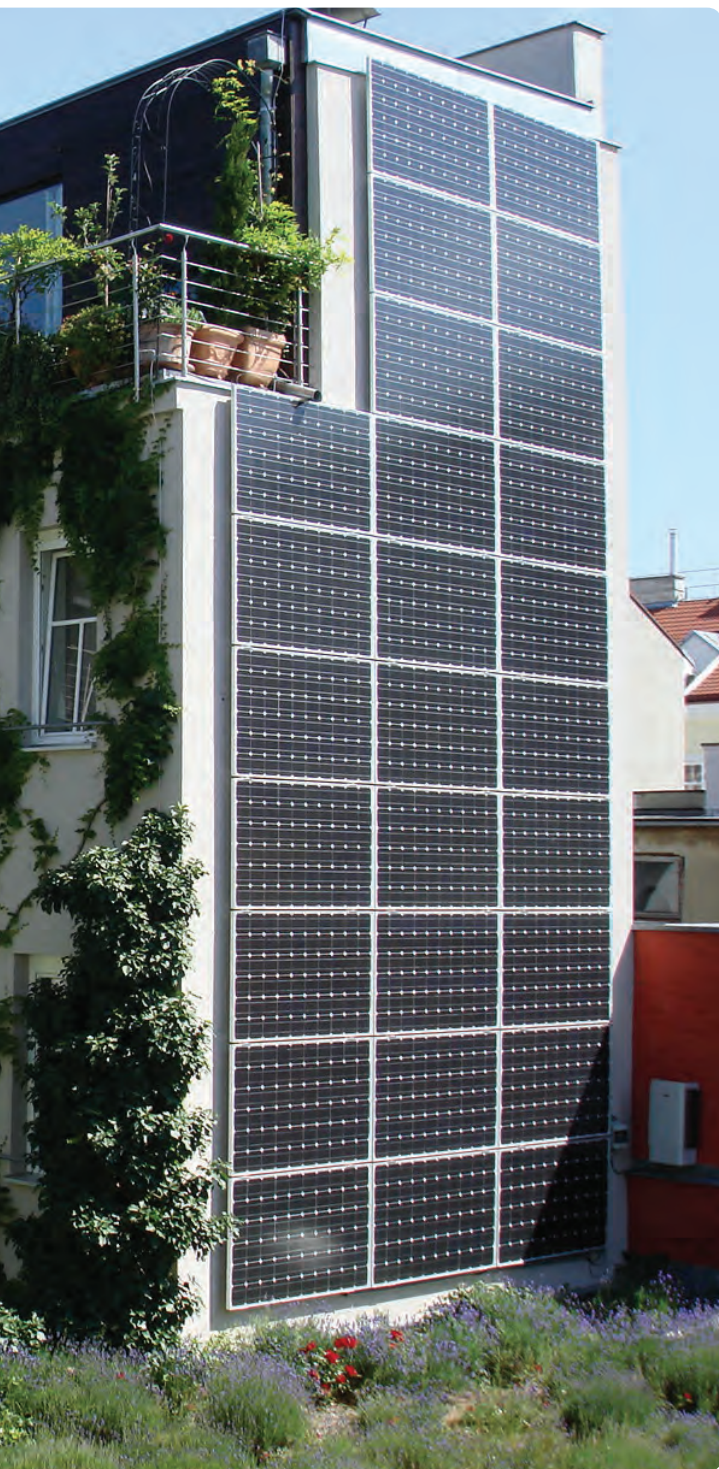
transbank[™]
APOYANDO NEGOCIOS

CHILE

POR UN TURISMO SUSTENTABLE







Hotel Stadthalle, Viena, Austria

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| Panorámica de Chile: Alojamiento Turístico | 6 |
| Sustentabilidad en los alojamientos | 8 |
| Manual de Buenas Prácticas para alojamiento turístico | 10 |
| ¿Qué son las Buenas Prácticas? | 10 |
| ¿Qué es el Manual de Buenas Prácticas y a quién está dirigido? | 11 |
| ¿Para qué sirve el Manual de Buenas Prácticas? | 11 |
| Ámbito Económico | 14 |
| Introducción | 17 |
| Viabilidad Económica | 17 |
| Prosperidad Local | 19 |
| Empleo de Calidad | 20 |
| Calidad y satisfacción del visitante | 22 |
| Política de abastecimiento | 23 |
| Ámbito Sociocultural | 24 |
| Introducción | 27 |
| Contribución al desarrollo local | 28 |
| Desarrollo de oferta con elementos culturales | 30 |
| Bienestar de la comunidad | 32 |
| Protección del patrimonio histórico-cultural | 34 |
| Ámbito Medioambiental | 36 |
| Introducción | 38 |
| Gestión del Territorio Turístico | 38 |
| Gestión del agua | 41 |
| Gestión de la energía | 43 |
| Gestión de los residuos | 46 |
| Conservación de la biodiversidad | 48 |
| Medición de la Huella de Carbono | 49 |
| Política de Sustentabilidad | 50 |
| Fuentes Adicionales de información | 53 |
| Glosario de conceptos | 54 |



ALOJAMIENTO TURISTICO EN CHILE

100
servicios de alojamiento
turístico certificados ⁵

SIMBOLOGÍA

- Establecimientos
- Habitaciones
- Camas
- Pernoctaciones

ESTABLECIMIENTOS POR CLASE ¹

1.237
hostal o residencial

1.120
cabañas

1.059
hoteles

303
hospedaje familiar

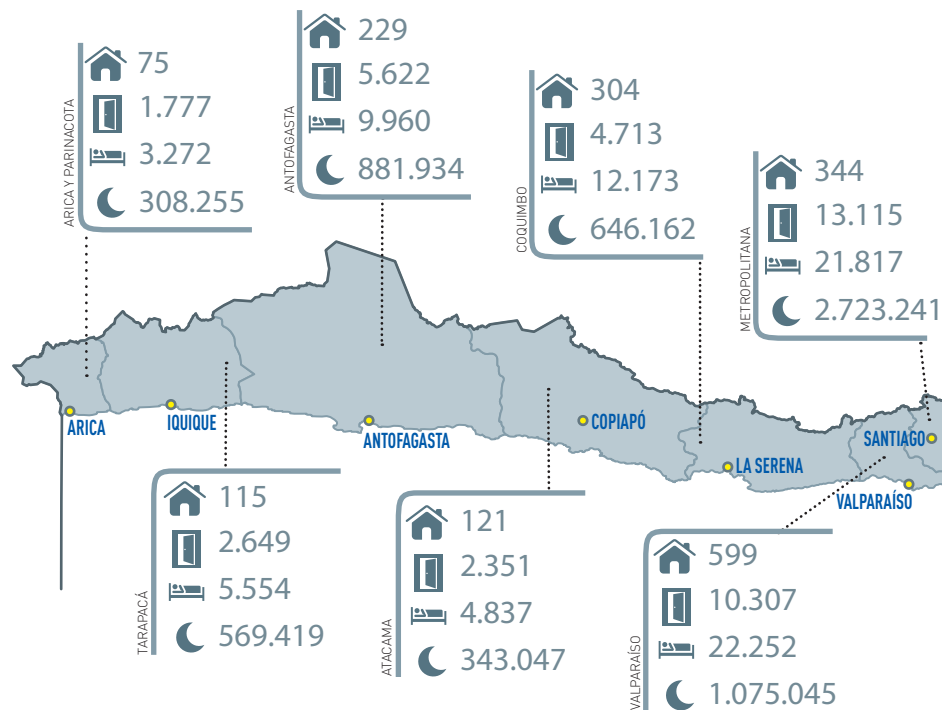
179
apart hotel

143
hosterías

67
refugios

66
lodges

31
resorts



CAPACIDAD ²

4.126
establecimientos

72.132
habitaciones

151.163
camas

PASAJEROS ³

4.735.440
total

3.336.612
nacionales

1.398.828
extranjeros

PERNOCTACIONES ⁴

9.836.031
total noches

6.642.634
nacionales

3.193.397
extranjeros





SUSTENTABILIDAD EN LOS ALOJAMIENTOS

Los establecimientos de alojamiento turístico que **manejan eficientemente sus recursos** y desarrollan estrategias enfocadas hacia la sustentabilidad, no sólo ayudan a reducir los impactos negativos que pueden tener en el ecosistema o en las culturas en las que se encuentran inmersos, sino que también ven **mejoradas sus utilidades**, e imagen corporativa, transformándose en un **atractivo permanente** para los turistas.

Hoy, las tendencias mundiales indican que los propietarios y gerentes de establecimientos de alojamiento están entendiendo que la aplicación de prácticas **ambientales y socio-culturales responsables** se ven reflejadas en beneficios para las empresas, el medio ambiente y la comunidad.



Informarse

Tomar conciencia

Comprender los riesgos del Cambio Climático y cómo éstos afectan al turismo, especialmente en ambientes costeros y de montaña. La sociedad global es cada día más conciente sobre la necesidad de proteger el medio ambiente, valorar la diversidad cultural y realizar negocios de manera responsable.

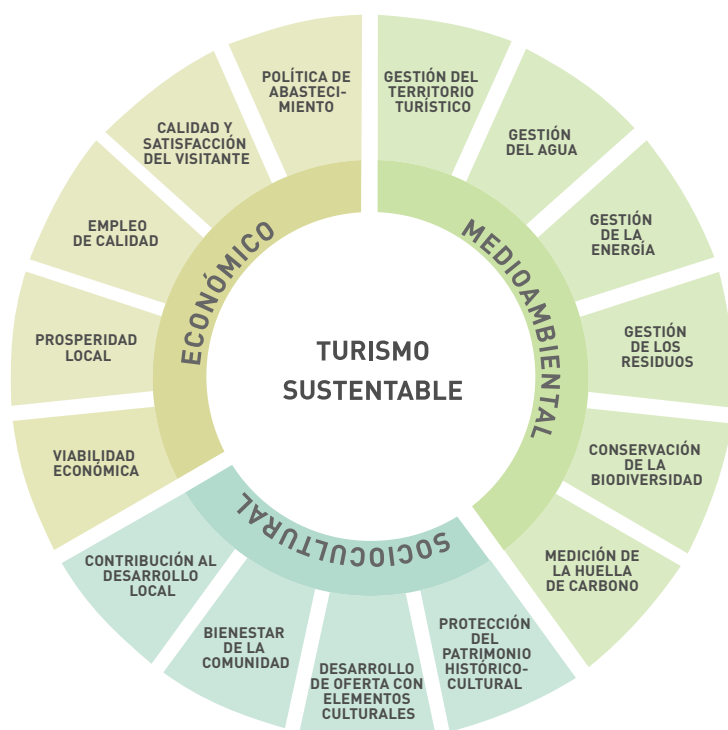
Informarse

Todo lo que se necesita saber sobre la sustentabilidad y de como ponerla en práctica se encuentra disponible a través de publicaciones, campañas y sitios web, entre otras fuentes.
Ver fuentes adicionales de información (pág. 55).

Ver las oportunidades

Adoptar prácticas de sustentabilidad permite ahorrar recursos, ser más competitivos frente a las exigencias del mercado y comunicar una imagen positiva de la organización.

EL CAMINO DE LA SUSTENTABILIDAD



Actuar

Paso 1: Comprometerse

- Elaborar una Política de Sustentabilidad (*pág.52*)
- Identificar los ámbitos de acción
- Comprometer al resto del equipo

Paso 2: Actuar

- Implementar las Buenas Prácticas
- Registrar los resultados
- Involucrar a otros actores

Paso 3: Comunicar

- Informar las acciones realizadas
- Destacar los logros obtenidos
- Comunicar nuevos planes

Paso 4: Evaluar

- Analizar los resultados de un periodo
- Evaluar cumplimiento de metas
- Rediseñar acciones
- Incorporar nuevas prácticas



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Las buenas prácticas son acciones para **prevenir, corregir y/o mejorar** ciertos aspectos del desarrollo turístico. Se pueden aplicar en todas las áreas de servicios y operación de la empresa.

Adoptarlas y ponerlas en práctica contribuye económica, sociocultural y ambientalmente el emprendimiento y a las comunidades locales. Algunos de sus beneficios son:

¿Qué son las Buenas Prácticas?

- Disminuir costos variables.
- Fomentar mayor competitividad en las empresas, debido al

mejoramiento en la calidad de su servicio y responsabilidad con el medio ambiente y comunidades locales.

- Concientizar a clientes, personal y proveedores acerca de la importancia de tener una visión de sustentabilidad.
- Desarrollar y fomentar buenas relaciones dentro de la comunidad local y con comunidades aledañas.
- Proteger y conservar el medio ambiente y sus recursos naturales.











¿Qué es el Manual de Buenas Prácticas y a quién está dirigido?




Este **Manual de Buenas Prácticas** es una guía de consulta dirigida a prestadores de servicio de alojamiento turístico de todo tipo, así como también a autoridades gestoras de destinos turísticos. Se presenta como una guía orientadora para incentivar la sustentabilidad en el desarrollo y la operación de las empresas de alojamiento turístico.

Simbología

-  Tip
-  Checklist
-  Caso de Éxito
-  Descripción del Caso
-  Buenas Prácticas Implementadas
-  Resultados Obtenidos

Checklist

Las acciones descritas en los checklist se presentan categorizadas en 3 niveles de dificultad respecto a su implementación (Inversión v/s Retorno).

-  Baja
-  Media
-  Alta

Esta publicación forma parte de una Serie de **7 manuales** para promover la sustentabilidad del turismo en Chile.

¿Para qué sirve el Manual de Buenas Prácticas?

Este Manual sirve a los establecimientos de alojamiento turístico para **desarrollar planes y ejecutar acciones** enfocadas a implementar soluciones para los desafíos de la sustentabilidad en el turismo.

Al igual que cada Manual de la serie de Manuales de Buenas Prácticas "Chile, por un Turismo Sustentable", su estructura cubre los tres ámbitos de la sustentabilidad: económico, sociocultural y medioambiental. Para cada uno de ellos se entregan recomendaciones, casos de éxito, consejos, referencias, fuentes adicionales de información y un listado de acciones a la manera de "checklist", con el fin de facilitar su utilización y contribuir así al logro de sus objetivos en materia de sustentabilidad.



ALOJAMIENTO SUSTENTABLE

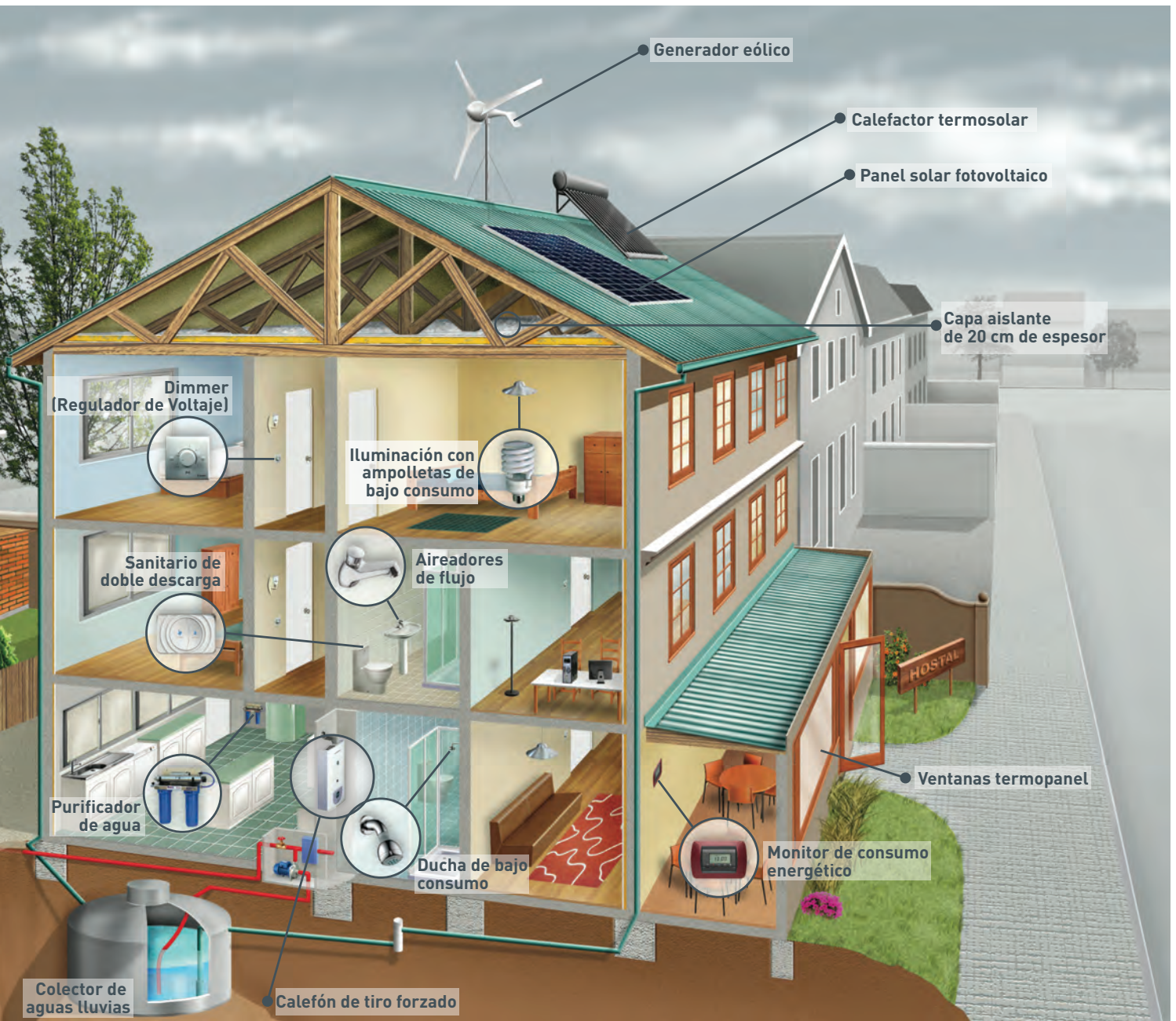
Según el Plan de Acción de la Unión Europea para la Energía, los alojamientos turísticos presentan un **potencial de ahorro de hasta 30%** en el consumo de energía para el año 2020, superior al de los hogares (27%), transporte (26%) y la industria manufacturera (25%).

Actualmente en Chile, la utilización de las tecnologías disponibles para mejorar la eficiencia energética **está muy por debajo de su verdadero potencial** y la mayoría de los hoteles siguen utilizando equipos poco eficientes.

La adopción de **buenas prácticas e implementación de tecnologías de eficiencia energética**, además de reducir las emisiones de CO₂, puede ayudar a mejorar la competitividad y la sostenibilidad de los establecimientos de alojamiento. En la presente infografía se ilustra un conjunto de soluciones relacionadas con la **eficiencia energética, el ahorro de agua y la gestión de residuos**, aspectos que constituyen las principales fuentes de ahorro y buenas prácticas para un alojamiento sustentable.

Para mayor información de dispositivos ilustrados ver páginas 42 y 44.







ÁMBITO ECONÓMICO



LAS PRÁCTICAS Y OPERACIONES DE LOS ALOJAMIENTOS TURISTICOS PUEDEN TENER UN IMPACTO POSITIVO EN LA ECONOMÍA LOCAL SI ESTÁN INSPIRADAS EN LOS PRINCIPIOS DE LA SUSTENTABILIDAD.



ÁMBITO ECONÓMICO



PROCURA QUE LOS **BENEFICIOS ECONÓMICOS DEL TURISMO**

SEAN PERCIBIDOS POR LA **COMUNIDAD LOCAL**

SU GESTIÓN DEBE CONSIDERAR **5 GRANDES TEMAS**



SE DISTRIBUYAN DE MANERA **AMPLIA Y EQUITATIVA**



SE MANTENGAN EN EL **LARGO PLAZO**



DE FORMA TANGIBLE
(+ empleos, equipamiento, servicios)

PARTICIPANDO DEL DESARROLLO



VIABILIDAD ECONÓMICA



PROSPERIDAD LOCAL



EMPLEO DE CALIDAD



CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL VISITANTE



POLÍTICA DE ABASTECIMIENTO

Los negocios turísticos exitosos son fundamentales para que la comunidad local obtenga beneficios tangibles del desarrollo del turismo.

INTRODUCCIÓN

El ámbito económico de la sustentabilidad se preocupa de que, junto a unos beneficios empresariales perdurables en el tiempo, la población obtenga ventajas tangibles de la actividad turística, se sienta parte de su desarrollo, y esté capacitada para interactuar con los visitantes. Es fundamental que una **proporción** importante de los **beneficios económicos del turismo** se mantenga en las localidades en donde se desarrollan las actividades turísticas y contribuyan a fomentar su desarrollo sustentable.

El turismo es una actividad con capacidad de favorecer a toda la localidad; para ello, es importante que se asegure una cadena de beneficios que dinamice la actividad económica local y consolide su condición de actividad **redistribuidora** de estos.

La mayoría de las acciones asociadas a operaciones sustentables, no requieren de grandes recursos para ser implementadas. Las que requieren de algún tipo de inversión, tienen, por lo general, un **retorno** en el corto o mediano plazo.

Aquellas medidas en que la inversión no tiene retorno financiero reflejado en mayor **productividad** o **ahorro de recursos**, normalmente se perciben beneficios a nivel del **posicionamiento** de la imagen corporativa de la organización, lo que debiese ser difundido por medio de las estrategias de comunicación y marketing.



VIABILIDAD ECONÓMICA

Los negocios turísticos exitosos son fundamentales para que la comunidad local obtenga beneficios tangibles del desarrollo del turismo.

Un buen asesoramiento y una planificación del negocio a largo plazo son requisitos para el éxito de proyectos destinados a suministrar productos y/o servicios de turismo sustentable. Para lograrlo es necesario que las organizaciones turísticas pongan especial énfasis en las siguientes temáticas:

Comprender el mercado turístico.

La viabilidad económica de las empresas turísticas en el largo plazo, depende en buena medida de su habilidad para identificar nichos de mercado rentables y en crecimiento, comprender a cabalidad sus motivaciones y gustos de viaje y adaptarse constantemente a esos patrones y nuevas tendencias. Esto requiere un análisis constante del entorno, monitoreando una serie de factores externos que pueden influir en la estrategia de la organización y su relación con el mercado (económicos, socio demográficos, culturales, políticos, legales, laborales, tecnológicos y medioambientales) a fin de determinar las Oportunidades y Amenazas a las que está expuesta. El análisis del entorno debe ser complementado con un análisis interno de la empresa, que incluya los aspectos económicos financieros, los recursos operacionales, la



La percepción que el visitante tiene del destino influye decisivamente en la viabilidad económica de las empresas individuales.



estructura organizativa y recursos humanos, la estructura de marketing (productos / servicios, precio, distribución, comercialización y comunicación) y recursos tecnológicos y de innovación, con el fin de identificar sus Fortalezas y Debilidades, para poder adaptarse de la mejor forma a su entorno competitivo, y así sustentar económicamente su negocio en el largo plazo.

FODA: metodología de estudio de la situación competitiva de una empresa en su mercado (situación externa) y de las características internas (situación interna) de la misma, a efectos de determinar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, y Amenazas.

Las Fortalezas y Debilidades componen la situación interna, cuyo cambio es controlable por la organización. En tanto, la situación externa posee factores no controlables por la organización, pero que deben ser identificados por ésta y que constituyen Oportunidades y Amenazas.

| | Origen Interno (Organización) | Origen Externo (Entorno) |
|-----------|-------------------------------|---------------------------|
| Positivas | F Fortalezas | O Oportunidades |
| Negativas | D Debilidades | A Amenazas |



- Ofrezca su establecimiento para eventos de la comunidad en épocas de baja ocupación.
- Participe de las reuniones comunitarias para crear lazos de confianza con la comunidad y conocer sus necesidades y problemas.
- Establezca programas de donaciones, para proyectos de desarrollo local.



PROSPERIDAD LOCAL.

Los establecimientos de alojamiento turístico **generan un importante número de puestos de trabajo**, que muchas veces son ocupados por miembros de la comunidad local. Además, pueden transformarse en fuentes de riqueza, recursos e infraestructura para la localidad, si los empresarios y gestores turísticos logran coordinar los esfuerzos enfocados en mejorar el destino.

Es importante que los establecimientos se interesen en los asuntos de la comunidad y en su desarrollo, ya que una buena relación entre ambos conlleva, entre otros, a los siguientes beneficios:

- Mejora las relaciones colectivas locales y reduce el riesgo de conflictos.
- Proyecta una imagen positiva del destino.
- Facilita un manejo adecuado de las crisis que pueda sufrir el destino (naturales, económicas, etc).

¿Cómo contribuir al desarrollo comunitario?

- Favoreciendo y respaldando a proveedores locales, adquiriendo sus bienes y servicios.
- Empleando y capacitando personal local.
- Facilitando oportunidades de capacitación en los idiomas que predominan entre los visitantes.
- Identificando posibles programas o acciones de apoyo a la comunidad local.





- Ofrezca capacitación a sus empleados y conozca los incentivos e instrumentos estatales para ello.
- Desarrolle programas de incentivos que premien a los empleados por sus logros y aportes.
- Desarrolle programas de salud recreativa junto a las familias de los empleados.



EMPLEO DE CALIDAD

EL sector turístico es parte de la sociedad y como tal debe desarrollarse de forma ética respetando siempre los derechos humanos y velando por el bienestar del trabajador.

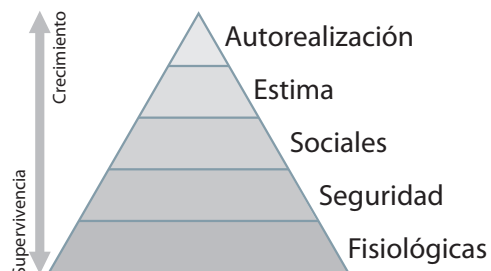
Es fundamental respetar al trabajador y asegurarse que el establecimiento cumpla con las legislaciones vigentes. Además, es importante considerar que un trato digno, apegado a la legislación, sumado a un salario justo beneficia a toda la industria y no sólo al empleado, pues adquiriendo estas conductas las empresas evitan multas y denuncias, contribuyen a que sus empleados tengan una **buena actitud hacia los visitantes** y el propio establecimiento, mejoran el estado de ánimo de las personas y mantienen una buena reputación de la empresa, entre otras.

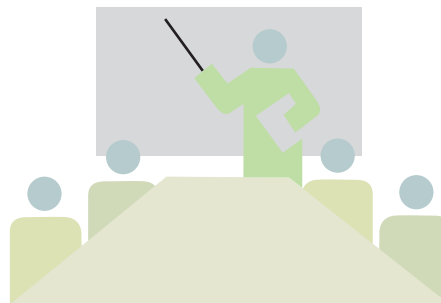
Para ofrecer empleos de calidad a los empleados es necesario tener en cuenta ciertos criterios:

- Las remuneraciones deben ser justas, considerando calificaciones, horarios, desempeño y actitud.
- Todos los empleados deben contar con contratos vigentes.
- Deben existir políticas y normas que apunten a proteger la salud y la seguridad de los empleados en su lugar de trabajo.
- Incentivar a los trabajadores a informarse sobre alternativas de capacitación disponibles en la empresa y a través del Estado.



La Pirámide de Maslow, plantea una teoría acerca de la jerarquía de las necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide).





Capacitación del personal

El turismo es una actividad con constantes cambios, por esto es importante que quienes trabajan en la industria **se actualicen y adquieran nuevos conocimientos** para enfrentarlos de la mejor forma.

Contar con personal capacitado trae consigo múltiples beneficios:

- **Personal:** más seguridad en sí mismos, autoconfianza, motivación, mejor desempeño, mejores relaciones con sus pares, menos errores de procedimiento y crecimiento personal.
- **Establecimiento:** mejora la calidad del servicio, aumenta el compromiso de las personas hacia la organización, refuerza el trabajo en equipo y optimiza los procesos operativos y administrativos.
- **Visitantes:** mayor confianza al saber que son atendidos por personal capacitado, incremento de la sensación de seguridad y percepción de la calidad del servicio que están recibiendo.



- Capacite sobre la base de las competencias internas de la compañía; puede haber empleados que quieran compartir sus conocimientos y experiencias.
- Nombre al empleado del mes encargado de las comunicaciones.
- Infórmese sobre las oportunidades de capacitación que ofrece el Estado.

www.sence.cl

¿Cómo capacitar al personal?

- Estableciendo un plan de capacitación continua, que responda a las necesidades de desarrollo de la empresa y de los propios trabajadores.
- Manteniéndolo actualizado de las oportunidades de capacitación, a través de carteles, pizarras informativas o vía electrónica.
- Solicitándole comentarios y sugerencias sobre las operaciones de la empresa.
- Motivándolo a través de campañas, competencias y premiándolo por sus logros.
- Desarrollando manuales de instrucción y entrenamiento al interior de la propia organización.
- Organizando reuniones periódicas.





SELO DE
Calidad
Turística



En Chile la industria turística ha desarrollado un Sistema de Calidad para los Servicios Turísticos, donde tanto empresas como personas naturales pueden certificar sus servicios una vez que han cumplido los requisitos establecidos en una norma, mediante la auditoría de un organismo certificador independiente, que es reconocido por SERNATUR quien, finalmente, entrega el Sello de Calidad Turística. Este sello permitirá al prestador de servicios generar confianza en sus clientes y promover adecuadamente sus servicios (www.calidadturistica.cl).



- Conozca a sus clientes, diseñe encuestas que midan su satisfacción y analice los resultados para que se traduzcan en alguna acción concreta de mejora.
- Preocúpese de los detalles que hagan sentir bien al cliente: informe adecuadamente de los servicios del hotel durante la reserva o durante el registro. Además, infórmele de las medidas de sustentabilidad del establecimiento.
- Mantenga un adecuado aseo y orden de los lugares de uso común del establecimiento. Evite que en los pasillos se vean toallas y productos de limpieza, entre otros.
- Mantenga actualizada la información sobre los servicios turísticos del destino donde se encuentra su establecimiento.
- Existen normas técnicas de calidad para alojamientos turísticos disponibles en la página www.calidadturistica.cl



CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL VISITANTE

Con el tiempo, los visitantes se han transformado en consumidores cada vez más informados y exigentes. En consecuencia, los establecimientos de alojamiento turístico están cada vez más preocupados por ofrecer un servicio de calidad y conforme a los nuevos requerimientos de sus clientes.

A nivel económico ofrecer un servicio de calidad genera dos impactos positivos en las finanzas de la empresa: por un lado se logra un aumento de las ventas directas derivadas de la satisfacción de los clientes, originado en una experiencia positiva y, por otro, se reducen los costos al tener un sistema más ordenado y enfocado al cliente.

Para brindar un servicio de calidad, enfocado al cliente y que logre su satisfacción es necesario:

- Conocer sus necesidades y expectativas.
- Diseñar una experiencia integral más allá de la necesidad básica.
- Recoger la percepción de los clientes en relación a los servicios recibidos.
- Crear alguna herramienta que permita al visitante dar recomendaciones o sugerencias a la empresa.
- Dar una información clara y de fácil comprensión sobre los servicios y productos que se ofrecen.



- Lea la información que viene adjunta en los productos, en muchos de ellos se incorpora la información ambiental que le permitirá evaluar la calidad ambiental de sus insumos.
- Puede estimular a sus proveedores confeccionando y dando a conocer una lista donde se reconozcan las cualidades sustentables de sus productos y los beneficios de estos para su empresa.



POLÍTICA DE ABASTECIMIENTO

Los establecimientos de alojamiento turístico necesitan para su funcionamiento diario una cantidad grande y variada de productos, que van desde artículos de aseo, alimentos, materiales de oficina, hasta vehículos, mobiliario, ropa de cama y productos de aseo personal para los huéspedes.

La cadena de valor, desde la fabricación, distribución, utilización y eliminación de estos productos, puede producir efectos negativos si se fabrican con prácticas laborales inadecuadas o ambientalmente irresponsables. Por esta razón, es necesario priorizar aquellos proveedores que promueven buenas prácticas ambientales y socio-culturales durante su fabricación, producción y distribución.

Al momento de elegir productos de abastecimiento es mejor:

- Adquirir productos con certificados de calidad y/o de origen.
- Adquirir productos, materiales e insumos de origen local, pues requieren menos transporte, envasado y almacenamiento y beneficia y fortalece las relaciones con la comunidad por el aporte económico y de empleos que conlleva.



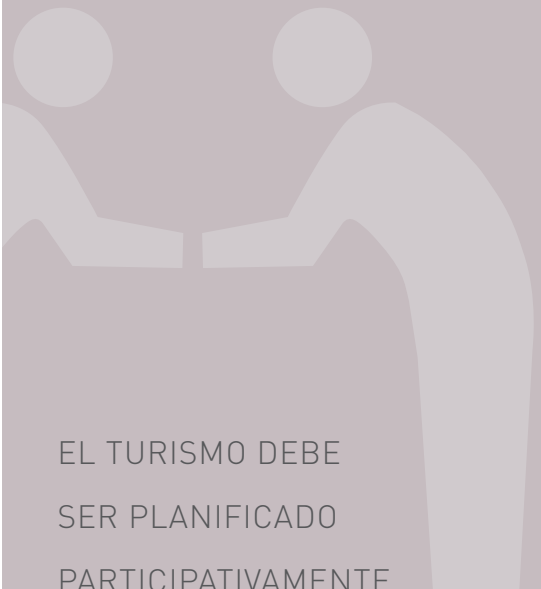
Acciones para la sustentabilidad económica de su establecimiento

Dificultad

| | | | |
|---|---|----|-----|
| Contratar mayoritariamente personal de origen local y apoyarlos en su desarrollo profesional. | + | | |
| Conocer las necesidades y expectativas de los clientes. | + | | |
| Elegir proveedores que implementen buenas prácticas laborales en sus empresas. | + | | |
| Informar al personal a través de un boletín acerca de las opciones de capacitación existentes. | + | | |
| Monitorear constantemente la satisfacción del cliente. | + | | |
| Preferir servicios entregados por proveedores locales. | + | | |
| Contratar en igualdad de condiciones a mujeres, miembros de pueblos originarios y discapacitados. | + | | |
| Capacitar al personal en los idiomas predominantes entre los turistas recibidos. | | ++ | |
| Desarrollar programas de Responsabilidad Social en el destino. | | | +++ |



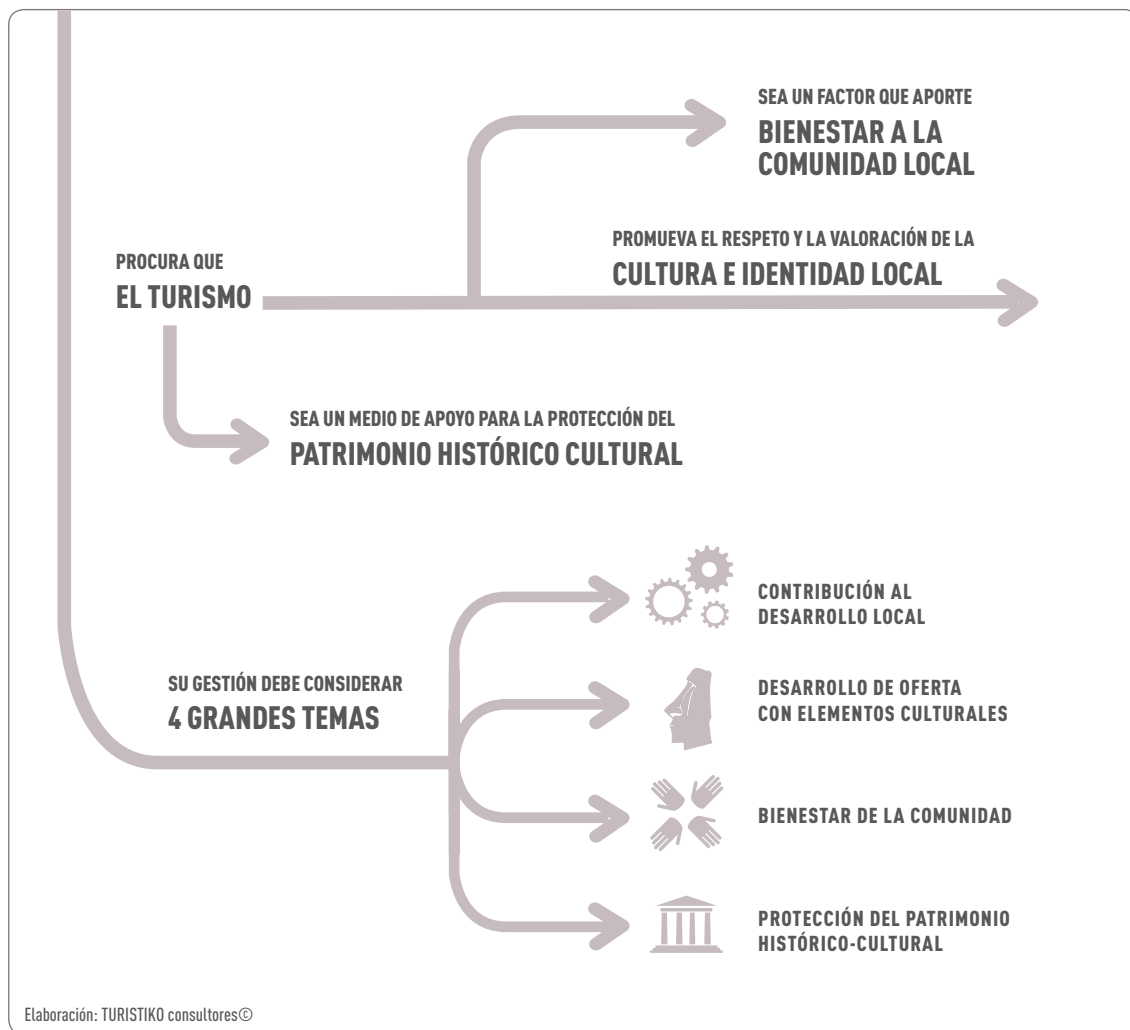
ÁMBITO SOCIOCULTURAL



EL TURISMO DEBE SER PLANIFICADO PARTICIPATIVAMENTE CON LA COMUNIDAD LOCAL, ANFITRIONES DEL DESTINO TURÍSTICO.



ÁMBITO SOCIOCULTURAL



INTRODUCCIÓN

El turismo, como muchas otras actividades económicas, puede generar impactos positivos y negativos en el lugar donde se desarrolla. Uno de los principios básicos del turismo sustentable es procurar siempre y en todo momento no alterar los hábitos culturales de las comunidades locales, por el contrario, valorarlos, protegerlos y fomentarlos, para que su difusión tenga una base sólida.

Inevitablemente la actividad turística conlleva un cierto nivel de irrupción en la vida de los residentes, pues muchas veces el contacto con los turistas es inevitable, especialmente en comunidades pequeñas. Por ello, es importante saber cómo minimizar cualquier efecto negativo que el desarrollo turístico pudiera generar en sus hábitos culturales y maximizar los beneficios que el turismo pudiera aportar a los mismos y a su localidad.

Una relación respetuosa y un trabajo en conjunto entre los actores del turismo y la comunidad local son fundamentales para lograr un desarrollo equilibrado de la actividad, pues la satisfacción del turista también se sustenta en el contacto con la gente y la cultura local.



SITIOS DECLARADOS PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD EN CHILE

Oficinas Salitreras de Humberstone y Santa Laura

Año de inscripción 2005, presente en la lista de Patrimonio en riesgo.
Vestigios de arqueología industrial.

Parque Nacional Rapa Nui

Año de inscripción 1995.
Grandiosas formas arquitectónicas y esculturales esculpidas en piedras.

Casco Histórico de Valparaíso

Año de inscripción 2003.
Ejemplo notable del desarrollo urbano y arquitectónico de finales del siglo XIX.

Campamento Minero de Sewell

Año de inscripción 2006.
Ciudad minera construida a más de 2.000 metros de altitud en la Cordillera de los Andes.

Iglesias de Chiloé

Año de inscripción 2000.
19 iglesias construidas enteramente en madera, ejemplo único de arquitectura religiosa.



• (Acuerdo de 1998)



Para equipar su establecimiento adquiera utensilios artesanales hechos en la zona. Además de ayudar a la comunidad, las ollas de barro y cucharas de madera no contienen las sustancias dañinas que en ocasiones otros materiales deteriorados pueden desprender.



CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO LOCAL

Un establecimiento de alojamiento se desarrolla en un entorno social y cultural de los que utiliza sus recursos turísticos. A su vez, la comunidad se favorece del establecimiento al ser este, además de una fuente de empleo, un lugar que atrae y acoge turistas que destinarán parte de sus recursos en adquirir otros bienes y servicios locales, contribuyendo así a su desarrollo, especialmente en zonas remotas.

Quien brinda el servicio de alojamiento tiene el deber de buscar la forma de disminuir los impactos sociales negativos que produce la actividad turística. De no ser así el destino puede incluso perder su atractivo.

Para velar por un correcto desarrollo turístico los establecimientos deben:

- Informar a los turistas acerca de los derechos, valores, tradiciones y costumbres del lugar e incitarlos a que los respeten.
- Educar, sensibilizar y capacitar al personal sobre el valor de la cultura y que lo transmitan a los visitantes.
- Apoyar y ayudar a las organizaciones comunales ya existentes.
- Capacitar a los líderes locales para que capaciten a los demás miembros de la comunidad.
- Involucrar a la comunidad en los proyectos.



HOSTERÍA ÉCOLE

Comuna de Pucón, Región de La Araucanía



École es un hostel ampliamente posicionado entre el público internacional que llega a Pucón, siendo un aporte para la imagen del destino, pues se le asocia con los valores de la sustentabilidad, la producción de alimentos orgánicos y la protección de la biodiversidad. A principios de los años noventa, un grupo de 40 amigos ambientalistas se reunió con la intención de generar un proyecto, cuyos esfuerzos se centrarían en:

1. Crear un modelo de emprendimiento ecoturístico y cultural que incorporara las dimensiones ambientales, humanas y económicas en su gestión, aportando de manera concreta al desarrollo local.
2. Influir en las políticas regionales y nacionales de conservación, demostrando el gran interés de parte de chilenos y extranjeros por la naturaleza.
3. Servir como plataforma de actividades al aire libre para así aumentar el compromiso conservacionista.



École mantiene una Política de Sustentabilidad que integra sus tres ámbitos esenciales, a través de prácticas como:

- La realización de manuales de flujos, clasificación y tipificación de alimentos.
- El uso de redes de proveedores locales.
- El abastecimiento, preferentemente, de comunidades mapuches.
- La contratación de mano de obra de la zona.
- La promoción de la cultura local a través de la facilitación de los espacios del local, como el Trasquintu o ceremonia de intercambio de semillas.
- La promoción de Parques Nacionales, a través de fotografías e información.
- La creación de Eco tienda con venta de música local.



- Contribuya con la difusión de sitios históricos y Areas Protegidas de su región.
- Si hay sitios de valor patrimonial que considera no han sido protegidos, proponga a las autoridades una gestión especial y colabore con ella.
- Decore las habitaciones de su establecimiento en forma temática, dándole una ambientación distinta a cada una de ellas, según las diferentes características de la zona.



DESARROLLO DE OFERTA CON ELEMENTOS CULTURALES



El turismo cultural permite al visitante relacionarse de forma transversal con la comunidad, y esto constituye el eje principal del producto. Acá el turista participa de manera vivencial de la cultura local.

Para que la relación entre visitante y local sea lo más cercana posible, es necesario que la comunidad se sienta plenamente identificada con las actividades y circuitos que se desarrollan; que se vean representados en ellos y que no aparezcan estigmatizados o deformados ante los turistas.

En el caso particular del alojamiento, para reflejar la experiencia de la cultura local se requiere utilizar decoración y arquitectura que represente la identidad local y que el personal que está en contacto con los huéspedes se capacite en torno a la historia y cultura para entregar una experiencia cultural real. Es importante destacar que conocer un destino de forma vivencial no significa pasar incomodidades, sino que se trata de compartir la cultura local con servicios de calidad pero en un contexto auténtico y real.



HOSTAL MAPUCHE KOM CHE ÑI RUKA

Comuna de Teodoro Schmidt, Región de La Araucanía



Esta iniciativa es una de las más emblemáticas en materia de turismo étnico en Chile e involucra a diversos actores, tales como, las familias mapuche que han emprendido sus negocios, apoyados por **FUNDACIÓN IMPULSA, SERNATUR, SERCOTEC**, la Parroquia de Puerto Domínguez y los municipios de Saavedra y Teodoro Schmidt.

La idea de formar una Red de turismo surge en 1998, a raíz de una serie de capacitaciones realizadas a comunidades indígenas. Fue en una de éstas que un grupo de participantes vislumbró en el turismo una posibilidad real de desarrollo económico. Habiendo conseguido algo de apoyo técnico y con más confianza que recursos, el grupo formalizó sus acciones en 2000, creando el Hostal Mapuche Kom Che Ñi Ruka (La casa de todos).



La paulatina llegada de turistas extranjeros, principalmente europeos, produjo en los integrantes de la Red, orgullo de sus raíces y confianza en sus conocimientos y prácticas, ya que comprendieron que su cultura era admirada en países tan lejanos como Francia o Alemania, y que era fuente de interés turístico.

- El proyecto cuenta con una oferta diversa, siendo su componente más representativo el alojamiento en ruca, para lo cual se implementaron las siguientes acciones de rescate cultural:
- La construcción y estilo interior mantienen la identidad de la vivienda tradicional mapuche, incorporando ciertas comodidades básicas para los pasajeros.
- Los elementos decorativos (mantas, cubrecamas y piezas de madera) son elaboradas localmente.
- El servicio es acompañado por degustaciones gastronómicas de comida mapuche, excursiones en wampo (canoa hecha en una pieza de tronco) por el lago, cosecha del huerto medicinal y venta de artesanía local.



- Los viajeros responsables están interesados en contribuir al bienestar de la comunidad. Invítelos a participar y apoyar iniciativas que vayan en beneficio de ésta.
- Sea sensible a las necesidades de sus empleados y de las personas de la comunidad, respetando su cultura, patrimonio e identidad.



BIENESTAR DE LA COMUNIDAD

Las empresas que proveen servicio de alojamiento deben velar por la comunidad en la que se desenvuelven, sin importar si han pertenecido siempre a ella o si han llegado con posterioridad a establecerse en el lugar. Para ello es fundamental que la relación entre empresa, empleados, proveedores y la población local, sea justa, honesta, abierta, transparente y se base en el respeto de los derechos de cada individuo.

Para lograr una base sólida, confiable y respetuosa se recomienda que la empresa:

- Respete la cultura, tradición y patrimonio local.
- Apoye emprendimientos turísticos de base comunitaria.
- Utilice y difunda los servicios locales.
- Plantee a los huéspedes la posibilidad de realizar trabajos como voluntarios en tareas de desarrollo local o de conservación.
- Enseñe conceptos básicos de la lengua local a sus trabajadores (saludo, significado de nombres de localidades, etc.), para ayudar a difundirla entre los huéspedes.



HOTEL ALTO ATACAMA

Comuna de San Pedro de Atacama, Región de Antofagasta

Alto Atacama busca ser un aporte real para la comunidad local San Pedro de Atacama, especialmente a la de **Quitor**, con un fuerte énfasis en el ámbito educacional.

Los principales involucrados son la Comunidad de Quitor, la Municipalidad de San Pedro de Atacama, el Gerente General del Hotel, algunos empresarios locales y el Liceo Agropecuario Likan Antai C-30.

Una de las barreras importantes que debieron superar la constituye la idiosincrasia local, lo que se manifiesta en un rechazo de las comunidades atacameñas hacia proyectos desarrollados por "afuerinos". Por otra parte se observa una baja capacidad de compromiso y formalidad del empresario y del personal local, probablemente originada por una visible falta de preparación y capacitación de los mismos.

- Traslado de niños de la comunidad de Quitor hacia sus colegios en vehículos del hotel (mañana y tarde).
- Entrega de 3 becas universitarias anuales, para jóvenes de la comuna.
- Prioridad en contratar gente de la zona.
- Alianza Estratégica Escuela – Empresa, a través de Formación Dual (3° y 4° medio en 1 año) para estudiantes del Liceo Agropecuario Likan Antai C-30, que imparte la especialidad en Administración y Turismo.



PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO-CULTURAL



La importancia de los vestigios histórico-culturales para una comunidad es altísima, pues son fuente de la memoria colectiva.

Cabe destacar que muchos visitantes llegan a un determinado destino motivados por conocer su patrimonio histórico-cultural. Por esta razón, y por respeto hacia la comunidad, la conservación de las distintas formas de expresión del patrimonio debe ser motivo de preocupación para las empresas turísticas.

Para contribuir a la conservación del patrimonio es importante:

- Adoptar e implementar políticas y prácticas que protejan el patrimonio de los sitios visitados.
- No participar ni contribuir en la venta o exhibición de vestigios arqueológicos, sin que se cuente con los permisos respectivos.
- Informarse todo lo posible sobre el lugar, ya sea a través de material bibliográfico, internet o de personas que formen parte de la historia de la comunidad.

| ✓ Acciones para la sustentabilidad sociocultural de su establecimiento | Dificultad | | |
|---|------------|----|-----|
| Contar con un calendario actualizado de eventos culturales y sociales a nivel local. | + | | |
| Integrar la oferta cultural a los programas que se ofrecen a los huéspedes. | + | | |
| Promover la compra de productos locales mediante folletos y otros medios de información. | + | | |
| Ofrecer a los huéspedes la posibilidad de participar como voluntarios en actividades sociales y culturales. | + | | |
| Hacer del establecimiento un espacio de difusión de la cultura local (música, danza, arte y otros). | | ++ | |
| Contribuir a la protección de la cultura a través de aportes económicos en mejora de la educación. | | ++ | |
| Financiar programas de desarrollo cultural y/o eventos de difusión de la cultura local. | | | +++ |



- Denuncie a quién vea realizando actividades ilegales como por ejemplo: hurto o atentados contra restos arqueológicos, depredación de especies en extinción o comercio de flora y fauna protegida (Carabineros, PDI, SAG o CONAF, según corresponda).
- Difunda lo que su organización hace por conservar y proteger el patrimonio histórico-cultural del lugar.



HOTEL DEL DESIERTO, RUINAS DE HUANCHACA

Comuna de Antofagasta, Región de Antofagasta



La Fundación Ruinas de Huanchaca (FRH), es una institución sin fines de lucro cuyos fundadores son la Universidad Católica del Norte (UCN) y Vista Norte S.A. (Enjoy Antofagasta). Las Ruinas de Huanchaca fueron construidas en 1892, correspondiendo a un complejo industrial utilizado para la fundición de plata. En 1974 fueron declaradas Monumento Histórico Nacional. Desde la década de los 70's se presentaron diversos proyectos relacionados con este Monumento Histórico, pero por diversas razones no fueron exitosos, lo que incrementó el abandono y deterioro del Monumento, quedando en paupérrimas condiciones.



En 2006 la empresa Enjoy S.A. se adjudicó la licencia para desarrollar el proyecto "Hotel del Desierto Casino & Resort" el cual tomó a las Ruinas de Huanchaca como su escenario principal, proyectando a la ciudad y al mundo el valor patrimonial y significado de lo vivido en ellas. De esta forma, la construcción del nuevo hotel y casino mantuvo un respeto por el entorno, logrando una simetría entre las Ruinas de Huanchaca y las nuevas construcciones.

La inmensa labor de rescate del complejo industrial, incluyó las siguientes acciones:

- Construcción del Museo Desierto de Atacama (MDA), que se realizó en la explanada oeste del Monumento histórico y que alberga exposiciones permanentes de geología, antropología, astronomía y sobre las mismas ruinas.
- La construcción que hoy corresponde al Parque Cultural Huanchaca cuenta con:
 - 5 salas de exhibición permanente,
 - 1 Auditorium para 1.000 personas, oficinas, bodega.
 - Areas de trabajo e investigación, además de cafetería y tienda.



CHILE, POR UN TURISMO SUSTENTABLE



ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL

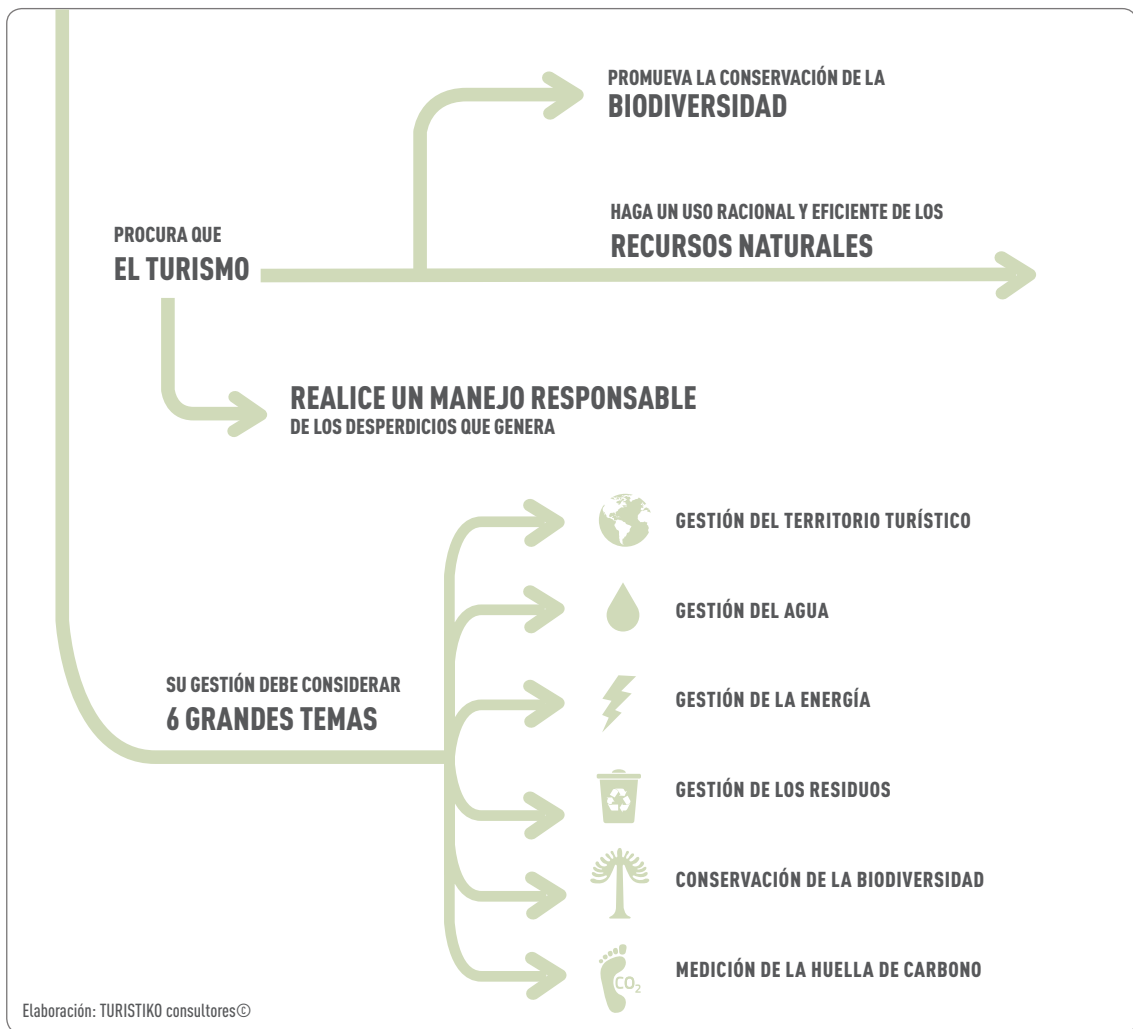


EL 65% DE LOS TURISTAS
EXTRANJEROS LLEGAN
A CHILE MOTIVADOS POR
ACTIVIDADES VINCULADAS
A LA NATURALEZA
Y EL PAISAJE.

*FUENTE: COMPORTAMIENTO
DEL TURISMO RECEPTIVO 2010,
SERNATUR*



ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL



La sustentabilidad es una realidad ineludible para el turismo chileno e involucra a todos los sectores del servicio turístico, en particular al del alojamiento que presenta las mejores condiciones para implementar buenas prácticas en su gestión.

INTRODUCCIÓN

La particular estructura de longitud y altitud que presenta Chile, lo convierte en un territorio altamente heterogéneo en términos geográficos, lo que le permite sustentar una gran biodiversidad que en muchas ocasiones es única. Asimismo, esta condición territorial hace de Chile un país lleno de contrastes, con una variedad de climas y paisajes, que son el primer referente que tienen los turistas antes de visitarlo y el aspecto mejor evaluado al finalizar su visita.

La diversidad de escenarios naturales favorece, sin duda, un importante desarrollo turístico en nuestro país, el cual incluye la implementación de una innumerable cantidad de servicios y actividades enfocados a cumplir las expectativas de los turistas para su entera satisfacción.

No obstante, Chile no se encuentra ajeno a presiones ambientales globales que amenazan el equilibrio del medio ambiente y que en consecuencia afectan sus ecosistemas y terminan deteriorando el valor propio de éstos y sus características escénicas. Estas presiones tienen insospechados efectos en las actividades económicas, incluido el turismo. La implementación de prácticas sustentables por las empresas, organizaciones y destinos turísticos es clave para afrontar responsablemente los desafíos medioambientales del presente y el futuro.



GESTIÓN DEL TERRITORIO TURÍSTICO

El turismo se desenvuelve en un territorio, generalmente, co-existiendo con otras actividades que también demandan espacios para su desarrollo. Esta relación muchas veces resulta compleja de manejar, pudiendo afectar la imagen de los destinos si no se aborda con decisión. En el caso de las empresas se debe definir con la mayor precisión posible cuáles son las áreas geográficas en donde se desenvuelve el turismo, tanto en términos de límites, atractivos, equipamiento y actividades, puesto que esto se traducirá en demandas por el territorio y sus recursos.

La gestión del territorio es importante porque permite armonizar los intereses de uso y consolidar una identidad en los destinos, a través de la implantación de códigos que les aportan un carácter diferenciador. La densidad de las construcciones, así como su materialidad y estilo debiesen desarrollarse en un marco de respeto por el espacio y las tipologías arquitectónicas originales del lugar, situación que las autoridades pueden manejar de diversas formas.

+ Mayor información disponible en Manual de Buenas Prácticas Municipales.





- Analice la trayectoria del sol para maximizar el aprovechamiento de la luz y el calor.
- Observe y estudie la arquitectura local: ahí se esconden los secretos de materiales y emplazamientos óptimos.
- Promueva con sus pares la creación de un estilo local de arquitectura que no dañe la imagen del destino.
- Evite siempre levantar obras que rompan la armonía e identidad de los lugares.



El libro **Sustainable Hotel: siting, design and construction** es un referente esencial en cuanto a sustentabilidad en el alojamiento ya que aborda los principales temas y desafíos en base a experiencias de la industria.

Es necesario que los establecimientos de alojamiento turístico evalúen el impacto ambiental que causan dentro de la comunidad y actúen adoptando medidas que contribuyan a mitigar el impacto negativo, las que al mismo tiempo aportan a la sustentabilidad de la empresa.

Arquitectura: emplazamiento, diseño y construcción

Al momento de construir un establecimiento es vital tomar en cuenta el clima y las condiciones del entorno, pues estas características son determinantes para lograr mayor eficiencia y beneficio térmico en su interior.

Las instalaciones turísticas utilizan gran parte de su energía para calentar, enfriar e iluminar sus dependencias, por lo que si se emplea un diseño y arquitectura donde se aprovecha la luz solar, el consumo energético se verá considerablemente reducido.

Al momento de construir es importante considerar:

- Que la arquitectura y diseño mantengan la armonía e integración con el entorno paisajístico, climático e histórico.
- Que se utilicen materiales de la zona, que sean ecológicos o producidos de manera sustentable y no contaminante.
- Orientar la estructura de manera que se aproveche eficientemente la luz solar.
- Tomar medidas que aumenten el aislamiento térmico y acústico, como ventanas termopanel, persianas, cámaras de aire aislantes en techos y paredes entre otros.



- Separe las aguas grises y aguas negras para reutilizar las primeras en otras actividades (riego, baños, entre otros.)
- Prepare y publique material informativo claro, visible y permanente que indique cómo el huésped puede contribuir a ahorrar agua.
- En casos necesarios y viables, capture las aguas lluvia para riego.

GESTIÓN DEL AGUA

Los establecimientos de alojamiento turístico necesitan agua para el funcionamiento de sus operaciones e infraestructura (servicios de comida, requerimientos del personal, habitaciones, jardines, piscina, cocina y lavandería, entre otros). Con la llegada de los turistas el consumo total de este bien aumenta considerablemente y en muchas zonas del país la temporada alta

coincide con los periodos estivales de escasas lluvias, lo que agrava aun más la situación. Ambos factores ponen en peligro los recursos hídricos locales y la importancia de cuidarlos es, al igual que el agua, vital.

Hay numerosas medidas que se pueden adoptar para disminuir y optimizar el consumo de agua:



| Acciones para el Ahorro del Agua | Dificultad |
|---|------------|
| Contar con información visible y didáctica para promover que huéspedes y empleados usen eficientemente el agua. | + |
| Prohibir el vertido de sustancias contaminantes por los desagües del establecimiento. | + |
| Identificar y monitorear áreas claves de consumo de agua en el establecimiento. | + |
| Monitorear periódicamente su consumo en las distintas áreas y dependencias del lugar. | + |
| Preferir plantas autóctonas o nativas en los jardines del establecimiento. | + |
| Proponer a los clientes la opción de utilizar sus sábanas y toallas por más de una noche. | + |
| Reducir el tiempo de los ciclos de lavado, especialmente sábanas y toallas. | + |
| Utilizar los artefactos, como lavadoras y lavavajillas, sólo cuando se encuentren con carga completa. | + |
| Implementar un sistema eficiente de riego en los jardines. | ++ |
| Instalar temporizadores para limitar el consumo de agua en baños y cocina. | ++ |
| Contar con separadores para la adecuada disposición final de aceites y grasas en cocina. | ++ |
| Realizar mantenimientos periódicos para evitar la aparición de goteras y filtraciones. | ++ |
| Reutilizar las aguas grises para riego. | ++ |
| Contar con sistema de recolección de aguas lluvia para ser reutilizada. | ++ |
| Instalar una planta de tratamiento de aguas servidas exclusiva para el establecimiento | +++ |



DISPOSITIVOS MÁS COMUNES PARA EL AHORRO Y GESTIÓN EFICIENTE DEL AGUA



Llave con Temporizador

Permite ahorrar hasta un **61%** en el consumo de agua, gracias a su sistema de corte automático.



Regulador de descarga dual

Permite ahorrar un **50%** en el consumo de agua, gracias a sus dos modalidades de funcionamiento.



Ducha de bajo consumo

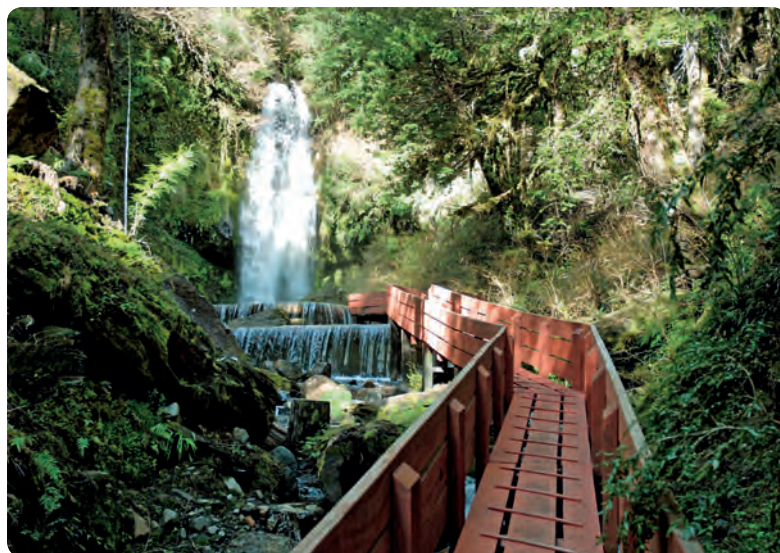
Permite ahorrar entre **30%** y **70%** entregando un caudal constante, independiente de la presión.



Aireador de flujos

Al mezclar agua con aire, reducen el caudal y aumentan la presión, ahorrando hasta un **70%**

Los costos de implementar dispositivos para el **ahorro de agua** son abordables tanto para grandes como pequeños alojamientos turísticos. La relación **costo-beneficio es positiva** en términos del tiempo de retorno de inversión y en el **ahorro logrado** a través de un menor consumo.



BUENAS PRÁCTICAS EN CENTROS TERMALES

Chile es un país de termas y gran parte de ellas cuenta con servicios de alojamiento. Algunos de estos establecimientos han desarrollado prácticas que buscan aprovechar la energía geotermal para su utilización en otras áreas, tales como calefacción y suministro de agua caliente logrando importantes ahorros en costos, así como beneficios ambientales.

- Uso del calor residual de las aguas termales para sistemas de calefacción y agua caliente.
- Importantes ahorros en el consumo de combustible fósil gracias al uso de la energía geotermal.
- Reutilización de aguas para labores de mantención y limpieza.
- Monitoreo y conservación de los cursos de agua aledaños a las instalaciones termales.



- Evalúe fuentes de energía renovables como biogás, solar, mini-hídricas o eólicas.
- Comparta con sus empleados los beneficios del ahorro energético, distribuyendo entre ellos un porcentaje del monto ahorrado.
- Identifique los artefactos de mayor consumo y restrinja su uso.



GESTIÓN DE LA ENERGÍA

Los establecimientos de alojamiento consumen grandes cantidades de energía, tanto para sus actividades cotidianas como para las recreativas. Tal es el uso de este recurso, que en muchos lugares su costo mensual es sólo superado por los sueldos del personal. Este gran gasto se debe, principalmente, al uso de artefactos tecnológicos que requieren de mucha energía para funcionar.

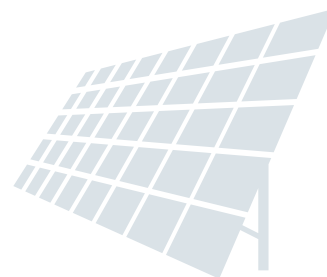
Por otro lado, la mayoría de las empresas

cubren sus necesidades energéticas usando combustibles como el carbón, el petróleo y el gas, productos que además de contaminar contribuyen al cambio climático por la alta emisión de gases efecto invernadero (GEI).

El optar por un uso energético más eficiente y por prácticas internas más acertadas puede contribuir a reducir considerablemente los gastos en ese ítem. Ejemplo de estas prácticas son:



| Acciones para el uso eficiente de la energía | Dificultad |
|---|------------|
| Contar con información visible y didáctica que promueva un uso eficiente de la energía. | + |
| Llevar registro de los consumos totales de energía y establecer metas de ahorro. | + |
| Aprovechar al máximo la luz natural y pintar techos y paredes de colores claros. | + |
| Bajar la calefacción y el aire acondicionado mientras se limpian y ventilan las habitaciones. | + |
| Preferir equipos eléctricos de máxima eficiencia energética (Clase A++, Etiqueta Energética). | ++ |
| Instalar reguladores de luz (dimmer) y sensores de movimiento. | ++ |
| Desarrollar un programa de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones. | ++ |
| Usar energías renovables que disminuyan la contaminación del aire. | ++ |
| Utilizar ampolletas de bajo consumo energético. | ++ |
| Instalar generadores de energías renovables (solar, geotérmica, eólica, hídrica) para abastecer el establecimiento. | +++ |





DISPOSITIVOS MÁS COMUNES PARA AHORRO DE ENERGÍA



Ventana termopanel



Lámpara compacta fluorescente



Sensor de movimiento



Regulador de voltaje



Panel fotovoltaico



Ampolleta LED

LO QUE DEBE SABER SOBRE LAS AMPOLLETAS

Ampolleta Incandescente



Lámpara Fluorescente Compacta

La ampolleta incandescente (tradicional) es la más barata del mercado, sin embargo su vida útil es muy corta y su consumo, considerablemente mayor respecto a las LFC. Se prevé que en los próximos 10 años desaparezcan del mercado.

Son más caras que las corrientes, pero duran más horas y gastan menos energía. Encendidas 4 horas al día permiten ahorrar entre 25% y 30% de electricidad. Una ampolleta eficiente de 20 watts, ilumina lo mismo que una ampolleta común de 100 watts, y consume la quinta parte de la energía.

| | | |
|--|----------------|--|
| \$300 | \$ precio | \$1.900 |
| 1.000 horas aprox. | 🕒 duración | 8.000 horas aprox. |
| 100 watts | 💡 consumo | 20 watts |
| Diversos países las sacaron del mercado | ⚠️ atención | Contienen mercurio, lo que dificulta su reciclaje |

HOTEL GEN SUITE & SPA

Comuna de Santiago, Región Metropolitana



Gen Suite & SPA es un hotel de 170 habitaciones localizado en el centro de la ciudad de Santiago. Desde su etapa de diseño y construcción, sus gestores se propusieron implementar un hotel auténticamente sustentable, tanto en términos de su construcción como operación. De esta forma el hotel desarrolla el concepto de experiencia GO GREEN, conformada por un conjunto de principios y medidas entre las que se cuentan:

- Elaboración de una Política de Sustentabilidad.
- Identificación de los impactos ambientales de las actividades propias del hotel
- Sistema de reciclaje punto Green
- Comunicación, participación y capacitación
- Cálculo de la huella de carbono
- Implementación de buenas prácticas ambientales (consumo de electricidad y agua)



ARQUITECTURA SUSTENTABLE Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

En este ámbito los esfuerzos del hotel se concentraron en la implementación de paneles termo solares en la fachada del edificio.

El diseño arquitectónico incorporo una segunda piel, cuya característica destacable está en su materialidad. Este velo que cubre de manera continua la fachada oriente de GEN Suite y la azotea, está separado en 1 metro de la estructura principal y está constituido de material reciclado Aluzinc, el cual permite la aislación térmica y acústica de esta fachada y la azotea.

Todos los muros perimetrales están recubiertos con una solución constructiva compuesta de una plancha de yeso-cartón, que lleva adherida en una de sus caras una plancha de poliestireno expandido. Es un revestimiento interior, de excelente terminación, que mejora notablemente la resistencia térmica de la envolvente del hotel.



El aprovechamiento de la energía solar térmica permite abastecer la demanda de agua caliente de cada una de las suites que se ubican en la cara norte del hotel.

Los paneles termo solares permiten un ahorro de hasta 80% en agua caliente.

La aislación térmica permite aumentar la eficiencia de la climatización en las suites de la fachada oriente, al evitar que la temperatura aumente en estos espacios, disminuyendo el gasto eléctrico por aire acondicionado.





- Genere al interior de la empresa un programa formativo de las 3R (reducir, reutilizar y reciclar).
- Establezca programas de reciclado junto a sus vecinos y pares a fin de reducir los costos e integrar a la comunidad.
- Incorpore un contenedor especial y bien señalizado para baterías o pilas usadas que puedan conocer sus huéspedes y personal del establecimiento.



GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

Las grandes cantidades de residuos que generan los recintos de alojamiento turísticos muchas veces son depositadas en vertederos mal diseñados o se vierten directamente en ríos y mares; esto, además de ser un importante agente de contaminación, puede dañar seriamente la imagen de un destino, e incluso afectar la salud de los visitantes y residentes.

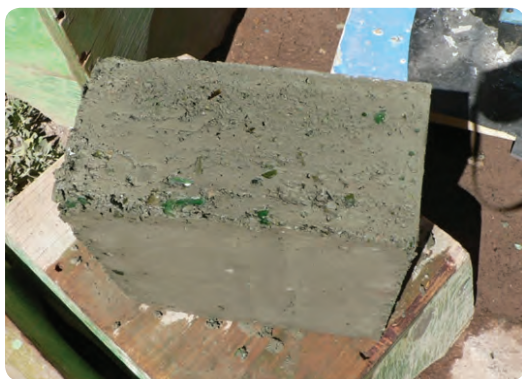
La incorrecta eliminación de los desechos puede transformarse en una fuente de contaminación del agua y el suelo, debido a la filtración de

sustancias contaminantes que se desprenden de la acumulación de basura. Además, los vertederos mal diseñados, contribuyen a la aparición de focos de incendios, malos olores y a la proliferación de insectos.

Se debe poner especial atención en la eliminación de desechos tóxicos, como pinturas o pilas, los que pueden poner en peligro el medio ambiente y la salud humana.

Para reducir este problema se pueden tomar las siguientes medidas:

| ✓ Acciones para lograr una adecuada Gestión de Residuos | Dificultad |
|--|------------|
| Llevar un registro periódico (mensual) de la cantidad y tipos de residuos generados en el establecimiento. | + |
| Desarrollar un programa de manejo integral de residuos, identificando la disposición final de cada uno de los tipos. | + |
| Supervisar, registrar y comunicar los progresos y resultados obtenidos. | + |
| Concientizar al personal y a los visitantes sobre la importancia de reducir, reciclar y reutilizar los desechos. | + |
| Reutilizar artículos viejos como sábanas, toallas y envases vacíos. | + |
| Disponer de contenedores separados para depositar los diferentes residuos. | ++ |
| Utilizar en la medida de lo posible sólo envases re-utilizables. | ++ |
| Contar con contenedores especiales para pilas y baterías usadas. | ++ |
| Preferir la adquisición de productos con menor empaque o embalaje. | ++ |
| Descartar el uso de platos, cubiertos y vasos desechables. | ++ |
| Evitar el uso de productos tóxicos y preferir los biodegradables. | ++ |
| Implementar sistema propio de reciclaje, para al menos un tipo de residuo (cartón, vidrio, aluminio). | +++ |



HOTELES EXPLORA

Atacama - Rapa Nui - Patagonia



Los hoteles Explora tienen como denominador común su localización en lugares remotos, con condiciones ambientales sensibles e insertos en comunidades locales pequeñas, en las que el impacto de la operación es más notorio.

La cadena, desde sus inicios ha mantenido un compromiso con la sustentabilidad, trabajando en diversos ámbitos, tales como: **eficiencia en consumo energético y de agua, energías renovables (ERNR), gestión de residuos e involucramiento y educación, tanto del personal como de los viajeros.** Es específicamente en el ámbito de la gestión de residuos que Explora realiza una serie de acciones destacables, tales como:

- Reducción
- Reciclaje
- Compostaje
- Compactación



En los hoteles se han implementado una serie de equipamientos y programas de gestión de residuos, cuyo objetivo ha sido reducir el volumen de residuos generados. Los 3 hoteles Explora cuentan con centros de reciclaje en los cuales se separa y compacta residuos como cartones, plásticos (PET), vidrios y latas.

Alguna de las actividades específicas realizadas son:

- Producción de humus para abono de los cultivos propios (Atacama).
- Facilitación a la comunidad de su centro de reciclaje.
- Compactación de cartón y latas de aluminio.
- Fabricación de ladrillos a partir de vidrios reciclados.
- Organización de salidas periódicas a recolección de basura.



- Promocione a sus clientes caminatas cortas o excursiones en bicicleta, con el fin de disminuir la erosión de los caminos.
- Etiquete sus plantas nativas para identificarlas y ponga algo de información de ellas. Esto contribuye a educar y concientizar a los visitantes sobre la importancia de mantener la biodiversidad local.



CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Como se ha visto, el impacto ambiental que el desarrollo turístico puede traer consigo es considerable. Por esta razón, además de las medidas de mitigación que pueden tomar las empresas, éstas pueden contribuir buscando formas que favorezcan la biodiversidad y la conservación de la naturaleza, pues muchas veces son estos puntos los mayores atractivos de un lugar. Si se pierden, además del daño que produce al medio, el destino puede perder todos los recursos ambientales que hacían de él un lugar especial y llamativo para los visitantes.

Cualquier reconocimiento que un establecimiento reciba por su ayuda a la conservación ambiental se transformará en publicidad positiva para el mismo y a la vez mejorará las relaciones con la comunidad.

Las medidas que se pueden adoptar para la conservación de la biodiversidad incluyen:



Acciones para la Conservación de la Biodiversidad

Dificultad

| | | | |
|---|---|----|-----|
| Comprobar que las instalaciones y actividades no causen impactos negativos en el entorno natural y el paisaje. | + | | |
| Difundir entre los clientes y personal del establecimiento aquellas especies de flora y fauna que se encuentran en peligro de extinción o en estado vulnerable. | + | | |
| Informar a los huéspedes sobre las disposiciones legales del SAG en cuanto a tráfico de especies de flora y fauna. | + | | |
| Difundir a través de materiales impresos o mediante la web, sobre las áreas protegidas silvestres locales. | + | | |
| Incentivar a los empleados a trabajar como voluntarios en proyectos de conservación. | + | | |
| Participar en la conservación de un área natural, ya sea protegida o no, pública o privada. | + | | |
| Respaldar las iniciativas locales de conservación con aporte financiero. | | ++ | |
| Incentivar a los clientes a realizar donaciones para iniciativas de conservación de la biodiversidad. | | ++ | |
| Liderar la creación de organismos locales que promueven la conservación de la biodiversidad. | | ++ | |
| Contar con un manual de reconocimiento de especies nativas de flora y fauna. | | ++ | |
| En la medida de lo posible, poseer y administrar adecuadamente su propia área silvestre protegida. | | | +++ |



MEDICIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

El cambio climático es uno de los mayores desafíos a los que se enfrenta la humanidad, afectando a todas las áreas geográficas, a todos los individuos y empresas, y en definitiva, al futuro del planeta.

El sector alojamiento, si bien tiene un impacto ambiental limitado, lo hace a través del consumo de energía para iluminación, ascensores, bombeo de agua, aire acondicionado y la maquinaria eléctrica de cocinas, lavandería y zonas de ocio, generando emisiones de GEI, y por lo tanto, incidiendo en el cambio climático. Según el PNUMA, el alojamiento emite el 21% del total de CO2 proveniente de la industria turística mundial.

La huella de carbono es el cálculo de la suma de los gases de efecto invernadero (GEI) emitidos, directa o indirectamente, por un individuo, empresa,

organización o por el destino en su totalidad, la cual tiene serios efectos en el cambio climático.

Los GEI son medidos a través de un inventario de emisiones asociadas a los procesos productivos, con el fin de identificar concretamente estrategias y acciones para su disminución y compensación, lo que contribuye a que las organizaciones sean entidades ambientalmente responsables.

Muchas empresas que compran volúmenes importantes de suministros (como hoteles, por ejemplo), han comenzado a desarrollar políticas de adquisiciones que consideran aspectos como la cantidad de embalaje, distancia de origen y atributos ambientales de los productos.

Para reducir la huella de carbono se pueden tomar las siguientes acciones:

| ✓ Acciones para reducir la Huella de Carbono | Dificultad |
|---|------------|
| Establecer un programa de medición de la Huella de Carbono que incluya ámbitos de acción, indicadores de gestión, buenas prácticas, técnicas de registro y monitoreo, responsables operativos y métodos de evaluación. | ++ |
| Privilegiar la compra de productos locales, reduciendo así las emisiones derivadas del transporte de éstos. | + |
| Reducir, reutilizar y/o reciclar la mayor cantidad de residuos posible, minimizando así la cantidad de desechos que se envía a los rellenos sanitarios. | ++ |
| Desarrollar programas de formación dirigidos al cambio de conducta del personal, los proveedores y los clientes. | + |
| Compensar las emisiones, a través de la compra de bonos de carbono, por ejemplo, contribuyendo a la reforestación de ciertas áreas. | +++ |
| Reducir el consumo energético a través de la implementación de tecnologías avanzadas en materia de energías renovables, tales como paneles solares, generadores eólicos, calefactores termosolares y monitores energéticos. | +++ |



POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD

Un paso esencial para la implementación y el cumplimiento de Buenas Prácticas, es la elaboración de un Código/Plan/Política de Sustentabilidad, a través del cual la organización declare su filosofía, forma de trabajo y compromisos respecto a la protección del medio ambiente, la cultura, la satisfacción de los clientes y el desarrollo de la comunidad de la cual forma parte.



Este Código debe constituirse en un documento que:

- Guíe las acciones de la organización en materia de sustentabilidad.
- Sea conocido y adoptado por todos sus miembros, quienes han sido pre-

parados para aplicarlo y han participado de su desarrollo.

- Sea visible para los clientes o usuarios, quienes por una parte son beneficiarios de los compromisos adquiridos y por otra, pueden ser colaboradores

activos en su implementación.

- Sea monitoreado regularmente para conocer su nivel de cumplimiento y poder ser adaptado a los cambios locales y globales.

1 ¿DÓNDE SE APLICA?

El Código de Sustentabilidad se aplica habitualmente en dos ámbitos:

Al interior de la organización:

- Es una Herramienta de Gestión cuyo objetivo principal es que todos sus miembros se involucren activamente.
- Se establecen los ámbitos de acción.

- Se definen los compromisos de la organización.

- Se definen objetivos, plazos, medidas, responsables e indicadores de resultados.

Hacia el exterior de la organización.

- Es una Herramienta de Comunicación cuyo objetivo principal es dar a conocer públicamente la filosofía y los compromisos de la organización

en materia de sustentabilidad.

- Se manifiesta la voluntad y la forma en que se busca cumplir con los compromisos adquiridos.

No existe un modelo único para la elaboración de un Código, pues las realidades varían en cada lugar; sin embargo, en este Manual se entregan algunos lineamientos para su desarrollo.

2 SUS CONTENIDOS

Los contenidos mínimos con los que debe contar un Código de Sustentabilidad son:

Declaración de Principios.

En (nombre de la organización o empresa) creemos en la sustentabilidad y buscamos llevar a la práctica los valores que la inspiran.

Misión y Visión.

La organización declara qué beneficios de la sustentabilidad entregará a sus usuarios o clientes, así como la forma óptima de realizarlos.

Compromisos.

La organización ha asumido un compromiso con:

- La protección del medio ambiente.
- El desarrollo de nuestra comunidad y

el respeto hacia ella.

- La satisfacción de nuestros clientes.
- La realización de nuestro personal.

Acciones.

Se describen las acciones para los mismos ámbitos donde se establecieron compromisos, desagregando los temas de acuerdo a las medidas establecidas, identificando los responsables, metas, indicadores y plazos.

3 MONITOREO

El Monitoreo consiste en llevar registros claros y periódicos de las acciones realizadas. Esto será determinante para promover un mejoramiento continuo, siempre atentos a la experiencia del consumidor. Los pasos del monitoreo son:

- Analizar resultados del periodo.
- Evaluar cumplimiento
- Rediseñar procesos



Durante el desarrollo de este manual fue posible detectar que, aunque muchos alojamientos realizan prácticas sustentables, gran parte de éstos no miden ni monitorean los resultados obtenidos.

Hacemos un llamado al sector a trabajar en este sentido, mejorando la información disponible en torno a la sustentabilidad.



SCANDIC HOTELS

Suecia y países nórdicos

WEB DE SUSTENTABILIDAD



www.scandic-campaign.com/betterworld/index.asp?languageid=en

BRÚJULA DE SUSTENTABILIDAD SCANDIC



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD ON LINE



www.scandic-campaign.com/livereport/?lang=en



Scandic es una cadena de hoteles de origen sueco fundada en los años 60 y que actualmente cuenta con más de 150 establecimientos en 10 países europeos. Desde 1993 (cuando aún el concepto de sustentabilidad no era de conocimiento global), la empresa visualizó la importancia y necesidad de operar su negocio en un contexto de auténtica responsabilidad, desarrollando e implementando una Política de Sustentabilidad clara, que abarca los 3 ámbitos principales de la Sustentabilidad.

Esta, además cuenta con una plataforma de comunicación realmente destacable, en la que es posible observar los resultados en tiempo real, así como las estadísticas de rendimiento desde el comienzo de las acciones.

Los hoteles cumplen con los criterios de Sustentabilidad de Nordic Swan (Cisne Nórdico), Sello de Sustentabilidad que aplica en todos países nórdicos.

Una de las claves de este caso de éxito es el involucramiento del personal de los hoteles en el camino hacia la sustentabilidad. La empresa, además de capacitar y concientizar a sus trabajadores, establece incentivos para aquellas áreas que mejor rendimiento obtienen.



- **Energía:** instalación de equipos energéticamente eficientes (refrigeración, iluminación, ascensores y calefacción), regulación de iluminación y temperatura a niveles agradables y a la vez eficientes, capacitación al personal.
- **Residuos:** separación de residuos en 22 categorías, eliminación del uso de envases desechables, capacitación intensiva al personal.
- **Agua:** instalación de dispositivos de ahorro de agua en duchas, sanitarios, grifos; mensajes de concientización a huéspedes y empleados; capacitación intensiva al personal.



- **Reducción del 29% en consumo de energía:** desde 57 kwh/np (kilowatt hora x noche pasajero) en 1996 a 39.96 kwh/np en 2010.
- **Reducción del 41% en generación de residuos:** desde 0.8 kg/np (kilogramos x noche pasajero) en 1996 a 0.4 kg/np en 2010.
- **Ahorro de 400 millones de envases en los últimos 10 años** (shampoo, mermeladas, mantequilla y otros) y Fabricación de un shampoo propio, certificado ambientalmente, gracias al ahorro.
- **Reducción del 25% en consumo de agua:** desde 257 l/np (litros x noche pasajero) en 1996 a 194 l/np en 2010.

FUENTES ADICIONALES DE INFORMACIÓN

- **FEDETUR (2010)**, Compendio de Buenas Prácticas Sustentables. Santiago.
- **The Tourism International Partnership (2010)**. El Camino Verde. Estándares mínimos de un hotel sostenible. Londres.
- **Gobierno de las Islas Baleares, Consejería de Turismo (2009)**. Responsabilidad Social Empresarial: Ideas claves y Buenas Prácticas en hoteles. Mallorca.
- **SNV y Rainforest Alliance (2009)**. Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica.
- **SERNATUR**, Departamento de Planificación (2008). Guía de Buenas Prácticas para un Turismo Sustentable. Santiago.
- **ACCOR HOTELS**, Dirección de desarrollo sostenible (2006). Carta de compromiso de Accor con el medio ambiente. Guía práctica. Paris.
- **OMT y PNUMA (2006)**. Por un Turismo más Sostenible: Guía para responsables políticos. Madrid.
- **PROMPERU (2006)**. Guía de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible, Hacia un turismo responsable. Lima.
- **Gobierno de Aragón, Dpto. de Medio Ambiente (2005)**. Manual de Turismo Sostenible. Guía para la sostenibilidad, diseño y la gestión de instalaciones turísticas. Zaragoza.
- **Rainforest Alliance (2005)**. Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible, Guía para el pequeño y mediano empresario. San José.
- **The Tour Operators Initiative y The Center for Environmental Leadership in Tourism (2004)**. Gestión de las cuestiones ambientales en el sector alojamiento. Paris.
- **PNUMA (2003)**. Serie de Publicaciones: Cambio Climático; Eficiencia de los recursos; Desastres y conflictos; Gobernanza ambiental; Sustancias nocivas y desechos peligrosos; Gestión de los ecosistemas. Paris.
- **PNUMA (2003)**. What the tourism industry can do to improve its performance? A manual for water and waste management. Paris.
- **OMT (1999)**. Código Ético Global del Turismo. Asamblea General de la OMT. Santiago.
- **OMT (1999)**. Turismo Sostenible y Gestión Municipal, Agenda para Planificadores Locales. Madrid.

WEB DE INFORMACIÓN

- Organización Mundial de Turismo
www.unwto.org
- Prog. de Naciones Unidas para el Medio Ambiente
www.pnuma.org
- Becas de Inglés CORFO
www.corfo.cl/becasdeingles
- Patrimonio Cultural en Chile
www.unesco.org
- Superintendencia de Servicios Sanitarios
www.siss.gob.cl
- Sistema Nacional de Información Ambiental (SINIA)
www.sinia.cl/
- Web informativa del Ministerio de Energía
www.energiaparachile.cl/
- Iniciativa de los Tour Operadores
www.toinitiative.org
- Revista Green Hotelier
www.greenhotelier.org/
- International Tourism Partnership
www.tourismpartnership.org/
- Responsible Hotels
<http://responsiblehotels.travel/>
- Hotel Energy Solutions
www.hotelenergysolutions.net
- Best Practice Gateway
www.accor.com/uploads/static/earthguest/en/International_hotel_and_restaurant_association
- www.ihra.org



GLOSARIO DE CONCEPTOS

Actores del turismo: Autoridades, operadores turísticos, empresas, trabajadores, organizaciones sociales e instituciones públicas y privadas vinculadas directa e indirectamente con la actividad turística.

Atractivos: Recursos materiales e inmateriales del territorio que motivan el desplazamiento turístico hacia el destino.

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

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

Comercio justo: representa una alternativa al comercio convencional y se basa en la cooperación entre productores y consumidores. Este ofrece a los productores un trato más justo y condiciones comerciales más provechosas; les permite mejorar sus condiciones de vida y hacer planes de futuro. Para los consumidores, es una manera eficaz de reducir la pobreza a través de sus compras diarias.

Contaminación: Acción y efecto de introducir cualquier tipo de influencia física, química o biológica en un medio a niveles más altos de lo normal, que puede ocasionar daño en el sistema ecológico produciendo un desequilibrio.

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

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

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

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

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

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

Experiencia turística: Sensaciones y conocimientos que se obtienen por la práctica de actividades turísticas.

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

Patrimonio: Conjunto de bienes materiales e inmateriales de la cultura y la naturaleza, valorados por segmentos significativos de la sociedad, a los cuales se les asignan valores simbólicos del pasado, del presente y visión de futuro.

Punto limpio: Instalación para el depósito de residuos segregados, para su posterior reciclaje. Estas Instalaciones no siempre son gestionadas a través de los municipios.

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

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

Residuo: Según la RAE, el término residuo significa lo que resulta de la descomposición o destrucción de una cosa; parte o porción que queda de una cosa (dicha denominación ha desplazado a la acepción "basura").

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

Turismo Social: Comprende todos aquellos instrumentos y medios, a través de los cuales se otorgan facilidades para que las personas de recursos limitados, con capacidades reducidas y adultos mayores viajen con fines recreativos y en condiciones adecuadas de economía, accesibilidad, seguridad y comodidad.

TURISTIKO[®]
consultores 

«Autorizada su circulación en cuanto a los límites y fronteras actuales de Chile, por Resolución N° 500 del 14 de noviembre de 2011 de la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado». La edición y circulación de mapas, cartas geográficas u otros impresos y documentos que se refieran o relacionen con los límites y fronteras de Chile no comprometen, en modo alguno, al Estado de Chile, de acuerdo con el Art. 2° letra g del DFL N° 83 de 1979, del Ministerio de Relaciones Exteriores. TIRAJE: 10.000 ejemplares.



Gobierno
de Chile