

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
Viceministerio de Turismo

DOCUMENTO EN
CONSULTA

Manual de
BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES
en
ESTABLECIMIENTOS DE
HOSPEDAJE



2006



COSTA



SIERRA



SELVA

Este documento fue elaborado en el marco de la consultoría “Contratación de Servicios de Consultoría para el Desarrollo de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales en Establecimientos de Hospedaje”, desarrollado bajo Contrato de Adjudicación de Menor
Cuantía N° 126-2006-MINCETUR/CEP.

Consultor: Antonio W. Salas

Gráficos: Active Design SAC.

Viceministerio de Turismo
Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

2006

INDICE

Prólogo.....	4
I. LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y EL MEDIOAMBIENTE ..	5
II. BUENAS PRÁCTICAS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE:	
¿CÓMO EMPEZAR?	8
1. Defina su Política Ambiental.....	9
2. Analice los procesos de gestión de la empresa e Identifique las acciones correctivas	11
3. Comparta las responsabilidades.....	13
4. Establezca metas e indicadores.....	14
5. Recompense el esfuerzo.....	15
III. BUENAS PRÁCTICAS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE:	
¿QUÉ PUEDO HACER?.....	16
Epílogo.....	29
Glosario.....	30
Referencias.....	32

Prólogo

El turismo nacional está logrando un sostenido incremento de sus actividades con particular énfasis en la incorporación y beneficio para las poblaciones locales (PENTUR).

Dentro del turismo, los Establecimientos Hospedaje representan una oportunidad para contribuir al cambio sostenido de la sociedad, convirtiéndose en focos generadores de estímulo para comportamientos amigables con el ambiente, tanto por sus empleados como por sus usuarios.

Por ello el Viceministerio de Turismo ha considerado de principal interés, iniciar la elaboración de guías que como la presente, contribuyan a facilitar mejoras en el desempeño de estas empresas del sector.

Para las empresas, más allá de que la incorporación de estas prácticas contribuirá al beneficio económico directo de las mismas, sus beneficios más destacados serán en generar esquemas amigables de gestión para con la comunidad y sus proveedores, así como imagen institucional ante sus usuarios.

Por estos motivos, esta guía representa un esfuerzo de contribuir al perfeccionamiento del desempeño del sector, para beneficio del desarrollo sostenible de nuestro país.

I. LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y EL MEDIOAMBIENTE

Todas las actividades humanas generan impactos sobre el ambiente. La magnitud de estos impactos, nos motivan a tomar iniciativa para controlarlos ó eliminar sus causas, con objeto de mantener ó mejorar nuestra calidad de vida.

Los Establecimientos de Hospedaje no son ajenos a producir impactos sobre el medioambiente. Desconocimiento ó desinterés, pueden generar por parte de estas empresas fuertes impactos ambientales y sociales. Muchos de estos impactos nos son evidentes y fáciles de identificar, pero existen otros que nos son imperceptibles y que son de naturaleza acumulativa.

Entre los impactos más evidentes por estos establecimientos, están aquellos que fácilmente reconocemos como desperdicio en basura, energía y agua. Otros impactos no tan evidentes son los que se producen en los servicios de hotelería sobre las sociedades locales y los propios visitantes.

A continuación, una lista de los más evidentes impactos negativos sobre el ambiente, producidos en Establecimientos de Hospedaje y sus causas:

- Son causa de pérdidas en energía, mantener permanentemente encendidas las luces de pasillos, espacios de recreación y de exteriores, así como mantener encendidos aparatos sin estar en uso, esta es una de las principales causas de desperdicio de energía eléctrica y pérdida económica para las empresas. Los visitantes causan similar desperdicio al dejar las luces encendidas ó el televisor al salir de la habitación.

Buenas Prácticas en Hospedaje

- Se generan desperdicios de materiales e insumos al comprarlos en exceso a lo requerido para el consumo, como en el caso de los alimentos ó materiales publicitarios de temporada. Las pérdidas se incrementan al no reciclarlos o reusarlos.
- También se causa desperdicio de materiales cuando la basura no es separada para su reciclaje ó reuso.
- Se producen acumulativamente grandes desperdicios de agua al excederse en su uso en servicios de limpieza, lavandería. Esto ocurre en especial en jardinería al mantener plantas no apropiadas para el ambiente ó estación. Los visitantes incrementan estos desperdicios al dejar los caños abiertos o jalar la llave del inodoro innecesariamente.
- Se produce una alta contaminación acumulada sobre ríos, lagos y el mar, al usar jabones, detergentes y otros productos que contienen sustancias químicas no asimilables por el ambiente.
- Se causa contaminación sobre suelos al comprar materiales de tipo desechable, en especial de material plástico ó al descartar indiscriminadamente sustancias o materiales que deben ser reciclados.
- Se pierde calidad de suelos al cambiar el tipo de uso de terrenos para la construcción de los establecimientos de hospedaje. Es cada vez más frecuente que se construyan en terrenos agrícolas ó silvestres de valor intrínseco ó paisajístico.
- Se causa erosión sobre las culturas locales al promover cultivos alternativos a los tradicionales, induciendo cambios de comportamiento en la población lo que conlleva a la pérdida de costumbres tradicionales.
- También se causa impactos sobre la cultura local al restringir el acceso a recursos tradicionales de la población y por ende a la pérdida de prácticas tradicionales.

La mayoría de estos impactos causa pérdidas económicas directas a la empresa, pero a la vez, causan impactos indirectos sobre la economía y por ende, la estructura social de las poblaciones aledañas.

“Satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades.”
Comisión Bruntland.

II. BUENAS PRÁCTICAS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE: ¿CÓMO EMPEZAR?

Para facilitar la adopción de estas buenas prácticas, sugerimos a los interesados seguir estos 5 pasos:

1. Defina su Política Ambiental.
2. Analice los procesos de gestión de la empresa e identifique las acciones correctivas.
3. Comparta las responsabilidades.
4. Establezca metas e indicadores.
5. Recompense el esfuerzo.

1. Defina su Política Ambiental

COMPROMISO

Tomar conciencia e identificar la manera de aportar a la solución de estos problemas es el primer paso fundamental y valioso para generar el cambio.

Como en cualquier empresa, el gerente o administrador debe asumir el liderazgo de esta iniciativa. Puede ser el resultado de una toma de conciencia de los problemas ambientales que afectan a la comunidad ó del interés de contribuir al perfeccionamiento de las operaciones de la empresa y por ende, a generar beneficios en costos, calidad de servicios e imagen al incorporar el tema ambiental.

Como primer paso entonces, redactará un documento de compromisos e intenciones de comportamientos para con el ambiente, que se convertirán en su política ambiental. Estas ideas serán compartidas con los demás miembros de la organización, quienes deberán igualmente adoptarlas y respaldarlas comprometidamente.

Los Principios de la Gestión Ambiental incorporan prioritariamente tres conceptos:

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

Reciclaje, es un proceso simple o complejo que sometemos a materiales o productos para que sean reincorporados a un ciclo de producción o de consumo, ya sea éste el mismo en que fueron generados u otros diferentes.

Mejora continua, proceso por el cual se busca aumentar la calidad de uno o varios productos, servicios o procesos, a través de progresos periódicos de revisión de los mismos

POLÍTICA AMBIENTAL Y SOCIAL DE EXPLORANDES

http://www.explorandes.com/peru/2_responsible.htm

Our Environmental and Social Policy is based on the following principles:

Consider environmental management a company priority, committing ourselves to complying with applicable legislation and other voluntary compliances established by us.

Annually review our quantifiable goals to reduce to the maximum possible levels the generation of solid waste, pollution of water courses, the risks of fire and the disturbance of wildlife caused by our activities, products and services.

Rationally use tourist attractions and the surrounding natural resources preventing their unnecessary abuse and/or consumption minimizing impacts caused to the lifestyle of communities in harmony with the landscape, flora and fauna.

Hire, whenever possible, local employees and suppliers, purchasing local and environmentally friendly products for our operations.

Promote the proactive participation and training of workers, clients and suppliers in the maintenance of the Environmental Management System (EMS), involving and committing them to the compliance of the environmental goals through continuous improvement.

2. Analice los procesos de gestión de la empresa e Identifique las acciones correctivas

CONCIENCIA

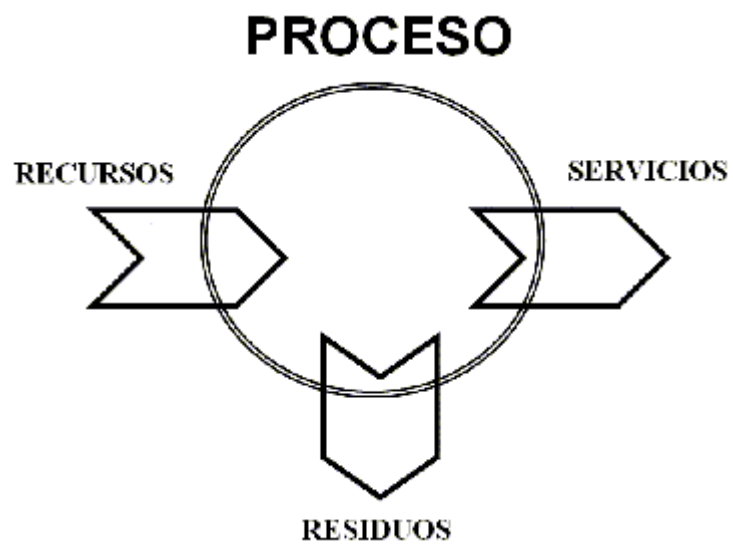
La búsqueda de soluciones a los problemas ambientales se inicia comprendiendo sus causas.

Con ayuda del personal, identifique sistemáticamente todos los procesos de generación de productos y servicios de la empresa. Evalúe el desempeño en cada proceso e identifique las acciones correctivas

Los Establecimientos de Hospedaje, usualmente comprenden en su mayoría servicios básicos de administración, recepción, habitación, restaurante y lavandería. Algunas empresas incluyen además otros servicios complementarios como piscina, discoteca, venta de souvenirs, salas de conferencias, salas para recepciones sociales, oficinas de negocios, peluquería y galerías de arte. Por último otros incluyen excepcionalmente áreas amplias de recreación para parrilladas y/o, equitación.

Teniendo como principios los acordados en su política ambiental, realice un análisis de las actividades que desarrolla para brindar los servicios correspondientes a cada área, analizando este proceso desde su inicio con la adquisición de insumos y/o materiales, pasando a través del proceso en si de elaboración del producto ó de prestación del servicio, hasta la entrega del producto ó servicio mismo. Todas estas fases generaran inevitablemente residuos que de no ser atendidos, pueden convertirse en contaminación. Conocer como surgen estos residuos, le permitirá idear alternativas para su control o eliminación.

El análisis de procesos de producción de productos o servicios nos facilita identificar las causas de impactos sobre el ambiente.



Los impactos pueden producirse desde la fase de adquisición de recursos ó insumos, hasta durante su manejo, procesamiento ó entrega final como producto ó servicio, sin dejar de considerar la generación de residuos.

3. Comparta las responsabilidades

VOLUNTAD

El medioambiente es tarea de todos

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

Es más eficiente que los empleados a cargo de las actividades causantes de impactos, asuman la responsabilidad de aplicar las medidas correctivas identificadas. Esto contribuirá a mantener procedimientos de aplicación sencilla y a la vez, de verificación directa de resultados.



4. Establezca metas e indicadores

PERSEVERANCIA

El que persevera, alcanza.

Establecer metas e indicadores, permite medir los resultados y experimentar la satisfacción del éxito logrado.

Es por ello importante que se establezcan metas apropiadas y alcanzables, que permitan al personal experimentar el éxito y fortalecer su desempeño.

La administración deberá programar evaluaciones periódicas, inicialmente semanales ó mensuales para perfeccionar las acciones. Posteriormente el seguimiento podrá ser semestral ó anual.

5. Recompense el esfuerzo

REFORZAMIENTO

El que persevera, alcanza.

Es sumamente beneficioso incorporar instrumentos de estímulo a los miembros de la organización que logran meritorios resultados de su gestión.

Simples reconocimientos como certificados de distinción ó premios materiales y/o pecuniarios pueden contribuir a fortalecer el compromiso del personal en un clima de cooperación competitiva.

El empleado “ambiental” del mes

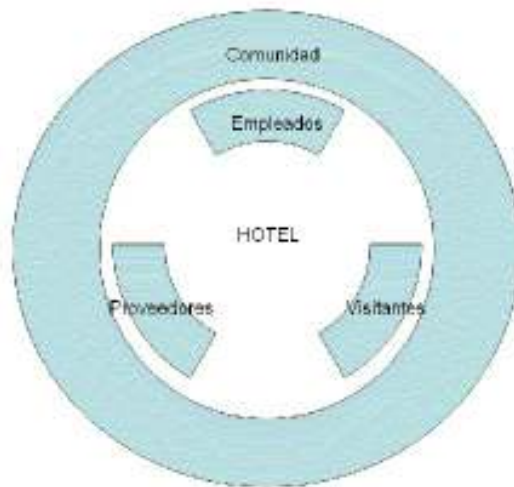
Jorge logró reducir el nivel contaminación producida por el uso de jabones y detergentes en los servicios de lavandería al lograr encontrar productos que de bajo impacto ambiental.

Recibió como premio una docena de jabones de las marcas que eligió y su foto ha sido publicada en un panel en la sala de recepción y en la revista del hotel.

No deja de pasar un día en que algún visitante le hace preguntas sobre los jabones y lo felicitan por su trabajo. Jorge termina cada día con la satisfacción de estar realizando un buen trabajo, para alegría de su familia y amigos.

III. BUENAS PRÁCTICAS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE: ¿QUÉ PUEDO HACER?

A continuación le brindaremos una serie de sugerencias de buenas prácticas que puede incorporar en la gestión de su empresa. Estas se han organizado de acuerdo al área sugerida de responsabilidad de la empresa y en algunos casos, se ha especificado ciertas características de aplicación tomando en cuenta el ambiente en que se aplican.



Comunidad

Participe en las actividades de su Comunidad.

Asistir a las reuniones de la comunidad le permitirá no sólo conocer sus preocupaciones y temores, sino también le permitirá obtener una imagen humana de su empresa ante ellos, lo que facilitará sus relaciones públicas.

Acuerdos de buena voluntad con la comunidad.

Establezca acuerdos ó convenios como instrumentos de consolidación de sus relaciones públicas con la comunidad, lo que le facilitará el desarrollo de proyectos ó la solución de problemas.

Charlas a la Comunidad

Organice charlas y talleres para dar a conocer a la comunidad lo que Usted realiza por el ambiente y promueva en ellos similar comportamiento.

Negocios con la Comunidad

Evalúe la posibilidad de establecer negocios como la venta de souvenirs, ó de contratar servicios de miembros de la Comunidad.

Involúcrese con la comunidad

Participe de las iniciativas por el medioambiente tanto de la comunidad como de las ONGs

Proveedores

Informe sobre su política ambiental

Comuníquese formalmente a sus proveedores sobre su política ambiental y las nuevas consideraciones que incorporará en su adquisición de insumos y materiales.

Evalúe la calidad ambiental de sus insumos

Revise la información adjunta a muchos materiales y productos, cada vez es más creciente que se incorporen aspectos ambientales en la descripción de los mismos.

Estimule a sus proveedores

Dé difusión a la lista de sus proveedores reconociendo las cualidades ambientales de sus productos y los beneficios para su empresa.

Visitantes

Informe sobre sus compromisos ambientales

Dé a conocer a sus visitantes los esfuerzos que realiza por el medioambiente, colocando en lugares visibles paneles informativos con indicadores de gestión.



Incorpore el medioambiente en sus comunicaciones

Coloque en todo medio de comunicación, impreso ó electrónico, una referencia de texto ó gráfico relativo al medioambiente. Muestre que tiene el medioambiente siempre presente.

Encuestas a los Visitantes

Facilite formularios a los visitantes para que den su opinión sobre los servicios y sugerencias de mejoras para estos desempeños

Administración

Use papeles ecológicos

De preferencia al uso de papel reciclado o papeles con bajo nivel de químicos. Preste especial atención cuando el papel incluya el símbolo de reciclado

Reuse papel y otros materiales similares

Establezca claramente en la oficina la importancia de reusar papeles, fólder, sobres, lapiceros y discos compactos, etc.

Recicle papel

Coloque contenedores para el papel que no pueda ser reusado, para que sean reciclados

Programa el mantenimiento y revisión de equipos y herramientas

Establezca un programa periódico de revisión del estado de equipos y herramientas de la empresa con el objeto de detectar funcionamientos ineficientes y causas de pérdidas

Mida sus consumos de energía

Elabore un formulario para el registro de los consumos de energía de cada departamento y así evaluar su desempeño.

Evalué el uso de luz natural

En algunos casos la luz natural puede ser suficiente y apropiada para ambientes públicos como terrazas y partes de restaurantes.

Utilice focos ahorradores

Cambie en lo posible y cuando sea apropiado por el uso de focos ahorradores que contribuyen a reducir el consumo de energía eléctrica.

Use focos inteligentes en interiores

Use focos que se encienden con detectores de presencia en los pasillos.



Buenas Prácticas en Hospedaje

Use focos inteligentes en exteriores

Utilice sistemas de iluminación de energía solar que se encienden automáticamente en la noche y se recargan durante el día.

Utilice temporizadores automáticos

Cuando sea apropiado instale temporizadores para sus aparatos electrónicos

Equipos de computo

Apague cuando menos su monitor durante su ausencia o prográmelo, para que se haga automáticamente.



Coordine el aire acondicionado

Considere cerrar las salas que no se encuentren en uso y establecer adecuadas clausura de los ambientes con aire acondicionado para evitar pérdidas de energía

Usar doble cristal como aislamiento

Para mantener el aire acondicionado el uso de cristal doble es mucho más barato y eficiente.

Use puertas giratorias como aislamiento

Son más eficientes en evitar la pérdida de aire acondicionado.

Programe el uso de equipos electrónicos

Utilice preferentemente las horas de bajo consumo de energía para lavadoras, secadoras y lavaplatos

Desconecte equipos electrónicos que no este utilizando

Muchos aparatos electrónicos estando apagados consumen energía al estar conectados

Use paneles solares

Muchos equipos electrónicos no requieren flujo de energía permanente y pueden ser fácilmente alimentados por paneles solares, como por ejemplo termas y equipos de radio comunicación.

Buenas Prácticas en Hospedaje

Incorporar conceptos de arquitectura ecológica

Muchas instalaciones pueden beneficiarse de incorporar elementos arquitectónicos que contribuyen a la difusión de calor o al aislamiento térmico. Considere los beneficios económicos de estas incorporaciones

Instale controles automáticos de luz y aire acondicionado

Utilice controles que permitan que la luz y el aire acondicionado se apaguen cuando sale el visitante.

Habitaciones

Letreros sobre consumo de agua

De a conocer al visitante la importancia del agua y de no malgastarla para evitar descuidos en caños, inodoros y duchas

Uso de Toallas

De la opción al visitante de poder reusar las toallas como ya es común en muchos hoteles, destacando la reducción de contaminación en jabones y detergentes

Control de equipos electrónicos

Facilite al visitante información para controlar el uso de televisor y aire acondicionado.

Desconecte equipos electrónicos que no este utilizando

Muchos aparatos electrónicos estando apagados consumen energía al estar conectados



Restaurante

Incorpore Platos Tradicionales y Nativos en la Carta

De esta manera contribuirá a dar a conocer la realidad local a sus visitantes y promoverá negocios con la comunidad al comprar sus insumos. Pero tenga especial cuidado en conocer las restricciones de uso de especies amenazadas de la vida silvestre.



Verifique que el carbón o madera usado para cocinar sea certificado

Existen proveedores que están ofreciendo estos insumos con garantía certificada de no estar contribuyendo a la deforestación.

Use refrescos en envases retornables

Proporcione a sus clientes estos envases y explique en caso de comentarios el beneficio para el medio ambiente.

No congelar alimentos cuando están calientes

Ingréselos en los congeladores después de enfriarlos a la temperatura ambiente para evitar gastos innecesarios de energía

No descongelar alimentos en el horno

Preferiblemente hágalo a la temperatura ambiente o en caso de urgencia sumergiéndolos en agua

Coloque en contenedores el aceite usado

Prefiera el uso de aceites vegetales que pueden ser reutilizados en otras industrias. Coordine con el personal de limpieza esta actividad.



Almacén

Prefiera productos locales

De esta manera contribuirá a fortalecer las relaciones con la comunidad y a reducir impactos por servicios incurridos al adquirir productos foráneos.

Compre productos reciclables

Revise la información de los insumos y materiales para conocer su posible reciclado o reutilización

Compre productos en envases grandes

De esta manera contribuirá a reducir el deshecho de embalajes y envolturas. Reuse estos embalajes y envolturas

Lleve sus empaques para compras

Evite el uso de bolsas ó envases plásticos utilizando sus propias cajas de cartón ó de plástico para las compras.

Lea los folletos de los aparatos electrónicos

Busque información sobre los consumos de energía y prefiera a aquellos que requieren menos.

Evalué el costo ambiental vs económico en sus compras

Considere que muchos de estos equipos pueden tener altos valores de mercado, lo que debe compensar con ahorros económicos a largo plazo y en imagen de la empresa.

Limpieza

Coloque tachos para cada tipo de desperdicios

Cuando sea apropiado coloque en cada ambiente tachos para papel, plásticos, metal, vidrio, sustancias orgánicas y otros especiales (cartuchos de tinta, baterías, etc.), distinguidos por diferente color. De esta manera reducirá la contaminación desde su punto de origen



Contacte empresas de reciclado

Existen empresas privadas y ONGs interesadas en material para reciclar (en especial papel, metal, botellas plásticas y residuos orgánicos). Contáctelas y facilíteles el recojo de estos materiales

Contacte al proveedor de insumos especiales

Insumos como por ejemplo cartuchos de tinta de impresora y baterías, son difíciles de descartar y por ello debe contactar al proveedor para conocer alternativas. Mientras tanto manténgalas almacenadas adecuadamente.

Lavandería

Revise la información de jabones y
detergentes

Elija de preferencia aquellos productos de tipo
biodegradable o de bajo impacto ambiental.

Evite el exceso de uso de jabones y de
otros detergentes

Lea las instrucciones de uso que proporciona el
fabricante.

Use sol y viento para el secado de prendas

Cuando sea posible utilice las fuerzas naturales
para el secado de las prendas y contribuya al
ahorro de energía.

Jardinería

Use plantas adaptadas al ambiente en sus jardines

Elija usar plantas cuyos requerimientos de mantenimiento como consumo de agua y abonos, sea lo mínimo necesario. Las plantas xerófilas son una buena alternativa.

Riegue sus jardines en las noches

Realice el regado de sus jardines en horas de menor consumo de agua para no afectar el servicio a la comunidad y para reducir la pérdida por evaporación durante el día.

Utilice alternativas tecnológicas de riego

El uso de agua es más eficiente en el riego por aspersión o goteo, elija el más apropiado para sus tipos de plantas.

Haga compost con los restos de jardinería

Reaproveche los restos de plantas para elaborar tierra vegetal que pueda utilizar en sus jardines.



Epílogo

La mayoría de estos ejemplos de buenas prácticas son fáciles de implementar en costos y esfuerzos humanos. Con incorporarlas, estará ya contribuyendo más allá del común desempeño de otras empresas.

Pero en algunos casos Usted puede estar interesado en ir más allá. El siguiente paso es la Certificación.

La Certificación consiste en que las empresas someten sus sistemas de gestión a la evaluación independiente de otras empresas, las que emitirán un certificado de cumplimiento de estos sistemas.

Existen varios modelos de certificación ambiental, desde las generales y aplicables a cualquier empresa como el ISO 14001, hasta aquellos que se integran a esquemas más amplios de compromisos como la Certificación en Turismo Sostenible.

En caso de que desee mayor información sobre estos sistemas de certificación, no dude en contactarnos en:

<http://www.mincetur.gob.pe/turismo>

Glosario

Categoría: Rango de estrellas establecido por el Reglamento de Establecimientos de Hospedajes a fin de diferenciar dentro de cada clase de establecimiento de hospedaje, las condiciones de funcionamiento y servicios que estos deben ofrecer. Solo se categorizar los establecimientos.

Clase: Identificación del establecimiento de hospedaje de acuerdo a la siguiente clasificación: Hotel, Apart – Hotel, Hostal, Resort, Ecolodge y Albergue.

Cobertura Nacional: Aplicable a todos los ámbitos geográficos principales que constituyen destinos turísticos prioritarios en cada región. Supone además información de ámbitos especializados.

Contaminación: Es todo cambio indeseable en las características del aire, agua o suelo, que afecta negativamente a todos los seres vivientes del planeta. Estos cambios se generan principalmente por acción del ser humano.

Establecimiento de Hospedaje: Lugar destinado a prestar habitualmente servicios de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento.

Gestión del proceso productivo: Funciones principales de los prestadores de un servicio turístico, que implica competencias clave y principios de calidad como elementos fundamentales de un buen servicio al turista.

Manual de Buenas Prácticas: Documento que describe en forma detallada, sistemática y de fácil adopción, acciones y medidas recomendadas para el desarrollo ideal de un servicio o una operación en particular. Tiene su fundamento y justificación en los beneficios implícitos, económicos,

Buenas Prácticas en Hospedaje

ambientales y sociales, y en su contribución reconocida al éxito de los proyectos.

Reciclar: Es la reutilización de residuos de una actividad incorporándolos en otra actividad y con otro uso distinto del original.

Reducir: Es la acción de disminuir el volumen de un residuo para

Residuo: Es todo material producido en una actividad y que ha perdido su valor o utilidad.

Reuso: Es la reutilización de residuos de una actividad en el mismo tipo de uso original u otro similar.

Referencias

Guía de Buenas Prácticas ambientales. Hostelería. Fundación Biodiversidad, Centro de Recursos Ambientales de Navarra. España. 20 págs.

Guía Práctica de Buenas Prácticas. Gestión de las Cuestiones Ambientales y Sociales en el Sector del Alojamiento. Tour Operators Initiative for Sustainable Tourism Development. The Center for Environmental Leadership in Business. 28 págs.

Manual de Buenas Prácticas Ambientales en las Familias Profesionales: Sector Servicios. Turismo y Hostelería. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Ministerio de Medio Ambiente. España. 12 págs.

Manual de Melhores Práticas para o Ecoturismo - Turismo Sustentável. Meio ambiente. Ecobrasil, Fundo Brasileiro para a Biodiversidade. Brazil. 44 págs.