

# LA INDUSTRIA DEL TURISMO

## MÓDULO 7



---

### 7.1 OPERADORES DE TURISMO

---

Guías para operadores de turismo

Cuatro estudios de caso

---

### 7.2 HOTELES

---

Hoteles, complejos turísticos y otros alojamientos

Selección del lugar y diseño del hotel

Prácticas administrativas del hotel: agua, energía, residuos

Actividades externas y relaciones con la comunidad

---

### 7.3 CRUCEROS

---

Crecimiento de la industria de los cruceros

Descarga de agua y otros asuntos ambientales

La industria del turismo como fuente de financiación y apoyo

---

### 7.4 ACTIVIDADES RECREATIVAS

---

Guías para botes, careteo/buceo y avistamiento de vida salvaje

---

### 7.5 CADENAS DE SUMINISTROS SOSTENIBLES

---

Beneficios de usar cadenas de suministros sostenibles



### **Reconocimientos**

*La mayoría del material a continuación es extraído o modificado de:*

Christ, Costas, Oliver Hillel, Seleni Matus, and Jamie Sweeting. 2003. *Tourism and Biodiversity, Mapping Tourism's Global Footprint*. Conservation International and UNEP, Washington, DC, USA.

Drumm, Andy. Alan Moore, Andrew Sales, Carol Patterson, and John E. Terborgh. 2004. *Ecotourism Development: A Manual for Conservation Planners and Managers. Volume II. The Business of Ecotourism Development and Management*. The Nature Conservancy, Arlington, Virginia, USA, 2004.

*From Ship To Shore: Sustainable Stewardship in Cruise Destinations*. 2006. The Center for Environmental Leadership in Business, & Conservation International.

International Hotels Environment Initiative, website, [www.ihei.org](http://www.ihei.org), 2006.

Small Tourism Enterprises Project (STEP) Toolkit Series - Small Hotels. Water Conservation, Energy Conservation, Waste Management, and Wastewater Treatment. 2001.

Sweeting, James E. & Amy Rosenfeld Sweeting. 2004. *A Practical Guide to Good Practice: Managing Environmental and Social Issues in the Accommodations Sector*. The Center for Environmental Leadership in Business & The Tour Operators' Initiative.

Tanzania Ministry of Natural Resources & Tourism. 2003. *Guidelines for Coastal Tourism Development in Tanzania*. Tanzania Coastal Management Partnership.

The Tour Operators' Initiative for Sustainable Tourism Development, 2004. *Supply Chain Engagement for Tour Operators: Three Steps Toward Sustainability*.



### PRESENTACIÓN

*La participación de la industria del turismo es esencial para que el turismo sostenible sea un éxito. Los operadores turísticos, hoteles, cruceros y proveedores de actividades recreativas hacen diferencias substanciales cuando utilizan prácticas ambientalmente apropiadas.*

La industria del turismo tiene muchas caras y consiste de una gran variedad de operadores turísticos, operadores hoteleros, cruceros y proveedores de actividades recreativas. Para que el turismo se realice de una manera sostenible, todos los representantes de estos negocios deben ser contactados e incluidos en el proceso de planeación.

Los operadores de turismo pueden tener un gran impacto, ya que influyen en las escogencias de los destinos de los turistas, y pueden tener contratos con muchos otros operadores (hoteles, recreación, etc.). Los operadores que organizan sus propias excursiones pueden tener un fuerte impacto al contratar guías locales, limitar los tamaños de los grupos e incluir mensajes educativos. También pueden desarrollar una “cadena de suministros sostenible” de proveedores que realizan actividades sostenibles.

El diseño del hotel, localización y paisajismo afectan el impacto final del hotel sobre los recursos costeros y marinos. Una vez construidos, las prácticas administrativas diarias de uso del agua, de la energía, tratamiento de aguas y basuras, contribuyen a preservar el ambiente local y construir lazos con la comunidad local, a un mismo tiempo ahorrando dinero y mejorando la experiencia del turista. Los cruceros tienen impactos particulares en puertos y mediante el desecho de basuras en el mar y excursiones externas, pueden afectar las áreas marinas y costeras. Los proveedores de actividades recreativas están al frente de la interacción de los turistas con el ambiente, y pueden actuar directamente para minimizar los daños a arrecifes de coral, perturbación de la vida silvestre y otros impactos, educando a sus empleados y turistas.

### OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

- ✓ Entender el papel de todos los segmentos de la industria del turismo para contribuir a un turismo sostenible
- ✓ Familiarizarse con prácticas ambientalmente adecuadas para operadores turísticos, hoteles, cruceros y proveedores de actividades recreativas
- ✓ Desarrollar guías para hoteles, cruceros y recreación en su AMP
- ✓ Entender los compromisos de los estándares de cadenas de suministros
- ✓ Entender la relación entre eficiencia económica y conservación



---

## PLAN DE ESTUDIOS

---

### 7.1 EL PAPEL DE LOS OPERADORES DE TURISMO

#### *Material de Trabajo 7.1 - Panfleto de la Iniciativa de Operadores Turísticos*

En el último módulo nos enfocamos en el papel de la comunidad local en la planeación del turismo sostenible y su manejo. Hoy nos enfocaremos en otro grupo importante de actores: la industria del turismo en sí. Involucrar a la industria del turismo es clave para el éxito de cualquier plan de turismo sostenible. La industria del turismo es principalmente responsable de la localización y diseño de instalaciones turísticas, los impactos ambientales de esas instalaciones sobre el agua, energía y flujo de residuos, el tipo de empleos locales y el tratamiento de los empleados locales, el tipo de actividades ofrecidas a los turistas y el impacto ambiental de las excursiones, y en última instancia, la escogencia de destinos por el turista. Sin embargo, la industria del turismo no es una sola entidad. Está compuesta por una multitud de pequeños y grandes negocios, dedicados a empresas muy diferentes. Se deben considerar, hasta donde sea práctico, las necesidades, puntos de vista e impactos de todos los diferentes sectores de la industria del turismo.

En esta sección consideraremos el papel de los operadores de turismo. Hoy más tarde veremos otros tres segmentos: hoteles, cruceros y proveedores de actividades recreativas. Aún si estos sectores no afectan su AMP en este momento, seguramente afectarán comunidades cercanas y pueden invadir su AMP en el futuro. Para una planeación de largo plazo efectiva, es importante entender todos los impactos ambientales de todos los sectores de la industria del turismo, tanto dentro como fuera del AMP.

### Guías de Turismo Sostenible para Operadores de Turismo

Los operadores de turismo pueden tener un gran impacto sobre la escogencia de destinos y sobre el tipo de excursiones y actividades que se promueven en cierta área. Muchos operadores de turismo ya son parte de iniciativas voluntarias para promover el turismo sostenible (por ejemplo, the Tourism Operators' Initiative, [www.toinitiative.org](http://www.toinitiative.org)). La promoción del turismo sostenible hace buen sentido de negocios a largo plazo, ya que puede ser sostenido en el tiempo sin la degradación de las atracciones turísticas, y adicionalmente, los turistas suelen quedar más satisfechos con la experiencia y por lo tanto volver a organizar viajes con el mismo operador.

**Los operadores de turismo pueden tener grandes impactos a través de sus propias prácticas administrativas.** Los operadores que manejan sus propias excursiones pueden seguir guías de manejo como las listadas abajo. Los operadores que sub-contratan a otros proveedores, pueden utilizar cadena de suministros sostenibles (discutidas hoy más adelante) para asegurarse y promover prácticas sostenibles por parte de todos los proveedores, contratistas y suministradores implicados.

**Los operadores turísticos también pueden ayudar a monitorear el éxito continuo de una operación de turismo sostenible** en un área, al encuestar a los turistas después de su visita



para preguntarles sobre asuntos como polución, hábitats afectados, pobreza, etc. Si se informa a las autoridades locales sobre las opiniones negativas de los turistas, las autoridades locales pueden motivarse a intervenir en los asuntos.

### **Algunas guías de manejo para operadores de turismo:**

- **Seleccionar destinos apropiados** – Los operadores hacen una selección meticulosa sobre los destinos a los cuales llevan a los turistas. Ellos pueden no ser concientes de la vulnerabilidad de ciertos destinos, o sobre otros destinos más sostenibles que pueden ser tan atractivos o más. El administrador del AMP, la comunidad y los operadores de turismo, a lo largo del proceso de evaluación, pueden informarse sobre cuáles destinos enfocarse.
- **Reducir impactos en ambientes sensibles** – Ciertos ambientes son particularmente vulnerables al daño causado por turistas. Los operadores necesitan ser alertados sobre cuáles ambientes son más sensibles, como manglares y arrecifes (discutiremos éstos en la sección de actividades recreativas).
- **Limitar el tamaño del grupo** – Algunos sitios sensibles o muy populares pueden aún ser utilizados por turistas si el grupo es pequeño. Aunque esto reduce el número de clientes por excursión, los turistas suelen apreciar una experiencia más íntima y atención personalizada de los grupos pequeños y lugares con menos gente y generalmente están dispuestos a pagar más por la excursión.
- **Contratar guías locales, utilizar proveedores locales y tratarlos justamente** – Siempre que sea posible se deben utilizar guías y proveedores locales. Esto puede requerir de programas de entrenamiento de guías en temas como historia, biología, botánica e idiomas. La calidad de los guías generalmente es identificada como el aspecto más importante de una excursión naturalista. Cuando se utilice personal local, es esencial tratarlos bien y pagarles justamente.
- **Crear conciencia y educar a los turistas** – Los operadores pueden ayudar a educar a los turistas, al entregarles folletos y/o con guías que expliquen aspectos culturales y de conservación del área. La mayoría de los turistas desean aprender sobre el ambiente y la cultura locales, especialmente si la información se presenta de manera interesante.
- **Contribuir a la conservación y a la comunidad local** – Los operadores pueden donar una porción de sus ganancias a actividades de conservación y a necesidades de la comunidad como escuelas, clínicas, etc., y pueden dar ejemplo utilizando medidas de conservación en su oficina (reciclando, etc.).

### **Estudio de caso 1: Eutrofización en Italia – operadores turísticos presionando para un cambio**

Las municipalidades de Rimini en Italia, localizadas en el Mediterráneo y altamente dependientes del turismo, experimentaron un sobre-desarrollo y degradación ambiental a lo largo de los setentas y ochentas. La eutrofización costera del Mar Adriático llevó a un incremento exagerado de algas y una alta mortalidad de peces en 1985, cuyos malos olores y polución consecuentes redujeron el turismo. La industria del turismo presionó a las autoridades locales para llamarle la atención a agroindustrias y cadenas hoteleras para reducir el uso de fertilizantes y mejorar el manejo de aguas residuales y basuras. Las mejoras ambientales fueron acompañadas de campañas de concientización del público y de mercadeo para mejorar la imagen de la ciudad, y los números de visitantes aumentaron.



## Estudio de caso 2: Side, Turquía – operadores turísticos enfocándose en un destino

La Iniciativa de Tour Operadores para el Desarrollo Sostenible (TOI), es una iniciativa voluntaria principalmente de operadores basados en Europa, quienes buscan promover el turismo sostenible en países destino que apadrinan. Los miembros de TOI reconocen que no pueden lograr los goles de sostenibilidad si no trabajan en asociación con actores en el lugar de destino. Side, en la costa sur de Turquía, fue una de los primeros destinos en los que los miembros de TOI hicieron una asociación con los actores locales. TOI y sus socios locales traen aproximadamente 300,000 turistas a Side cada año.

Para empezar, actores locales y miembros de TOI fueron entrevistados para conocer sus opiniones sobre asuntos clave de sostenibilidad. Luego de estas entrevistas, uno de los miembros de TOI (Vasco Travel) y TUDER, la asociación de hoteles locales, organizaron un taller en 2002. A la reunión fueron el alcalde de Side, la cámara de comercio local, dueños de hoteles locales, operadores de turismo locales y agencias de viaje locales, representantes de WWF-Turquía, UNEP, UNESCP, WTO y miembros de TOI. Este es un buen ejemplo de la mezcla de actores que deben ser involucrados en reuniones de planeación.

La reunión les dio la oportunidad a todos los miembros de expresar sus puntos de vista. Estuvieron de acuerdo en la importancia de la continuación de un diálogo entre los operadores de turismo y los actores locales y la importancia de tres asuntos prioritarios:

1. Manejo de basuras, con un enfoque en la separación y el reciclaje.
2. Educación y entrenamiento para la sostenibilidad en hoteles, bares y restaurantes.
3. Promoción de la cultura de Side y sus actividades culturales

Durante reuniones de seguimiento, se desarrolló un plan de acción detallado, y se escogió un coordinador local, financiado por la administración de Side y TUDER. En los dos años desde entonces, las actividades incluyeron el diseño e implementación de esquemas de separación de basuras, coordinación con compañías de reciclaje para programar recolección de basura reciclable en hoteles locales, ubicación de contenedores para baterías usadas en hoteles y escuelas y entrenamientos para el manejo de basuras y reciclaje para administradores y empleados de los hoteles, restaurantes, y empleados de servicios sanitarios. Más de 100 hoteles y todos los almacenes y restaurantes ahora participan en este esquema. Los datos son esperanzadores: 276 toneladas de basura inorgánica y 11,978 baterías fueron recolectadas y un nuevo relleno sanitario fue aprobado y está en construcción.

Note que en este ejemplo los operadores y representantes locales identificaron juntos un asunto muy específico – manejo de basuras – y luego tomaron pasos concretos y prácticos para mejorar el manejo de las basuras en el pueblo.

## Estudio de caso 3: Peru Treks & Adventure – el impacto de un operador local

Uno de los destinos más populares de América es la antigua ciudad Inca de Machu Picchu en los Andes peruanos. Desde los últimos veinte años, la caminata de cuatro días entre Cuzco hasta Machu Picchu, conocida como el “camino del Inca”, se ha vuelto extraordinariamente popular. Es probablemente la caminata de más de un día más popular del hemisferio occidental y ofrece un problema interesante de capacidad de carga, por la cantidad masiva de turistas que colman este recurso limitado. **Sin embargo, el operador local puede hacer una importante contribución para resolver el problema.** A pesar de que este ejemplo es en un ecosistema montañoso y no marino, los principios generales, de capacidad de carga y tratamiento justo de los guías locales, son aplicables al ambiente marino. El mensaje principal de este ejemplo es la



atención que un operador local puede prestar para dar un tratamiento justo a los trabajadores locales y a las contribuciones para la comunidad local. Vea los detalles en el material de trabajo:

### *Material de Trabajo 7.2 - Peru Treks & Adventure*

#### **Estudio de caso 4: Lastovo – desarrollando una pequeña isla como destino**

WWF y TOI han formado una asociación para apoyar la conservación de la biodiversidad en áreas de altos niveles de turismo. En 2004, patrocinaron un taller conjunto sobre turismo sostenible en áreas marinas sensibles. WWF y TOI comparten las preocupaciones sobre los efectos ambientales del turismo en destinos costeros populares. Los efectos negativos incluyen la construcción de hoteles que infringen las guías ambientales y destruyen hábitats importantes, causando a la vez una mayor sedimentación de aguas superficiales, que fluye desde los ríos y puede dañar corales de aguas cálidas, que son particularmente sensibles a la disminución de la claridad del agua.

Al mismo tiempo, fue posible apreciar que no todos los impactos sobre biomas marinos son causados por el turismo y que los pasajeros de excursiones de grandes volúmenes no son la única causa de impactos relacionados con el turismo. Se notó que, con la disponibilidad de viajes baratos reservados por Internet y un incremento de público viajero sofisticado, los viajeros libres e independientes (FIT por sus siglas en inglés) constituyen un segmento cada vez más grande del mercado total y ciertos mercados especializados de turismo marino (en particular el buceo) tienen una alta proporción de FITs. Más aún, una porción significativa de los destinos costeros son visitados por turistas domésticos (del mismo país del destino) y no existen estadísticas para este grupo o son poco confiables. Los operadores turísticos internacionales no pueden influir en las actitudes y comportamiento de este grupo de viajeros, por lo que necesitan ser abordados por otras vías.

Como 'proyecto piloto', los socios seleccionaron la isla de Lastovo, en la costa de Croacia, la cual ha sido propuesta como Área Marina Protegida al gobierno de este país. En septiembre de 2005 se organizó un "Día del Turismo Sostenible" en la isla para la comunidad local. Entre los participantes había más de 30 representantes de la comunidad. El equipo de TOI estaba compuesto por representantes de Aurinkomatkat, LTU Touristik, TUI AG y First Choice/Sunsail. WWF Alemania, representó a la red de turismo internacional de WWF, y el Programa Mediterráneo y SUNCE también participaron como organizadores principales.

Las recomendaciones de esta reunión incluyeron:

- **Crear una red para vincular a todos los pequeños servicios relacionados con el turismo en la isla.** Un agente coordinaría todos los elementos, incluyendo el alquiler de apartamentos privados, hoteles, bares, restaurantes, renta de bicicletas y carros, operadores de buceo y proveedores de productos agrícolas y pesqueros, en un solo paquete de turismo. Este paquete se ofrecería entonces a operadores de turismo enfocados en viajes al exterior. Estos operadores encontrarían esto más eficiente que tratar con muchos pequeños operadores individuales.
- **Tener uno o dos grupos objetivo de turistas.** El mercado del turismo está muy seccionado y cada segmento tiene diferentes requerimientos, muchas veces en conflicto. Los segmentos incluyen sol y playa; diversión y acción; naturaleza y aire libre; cultura y educación; familias; visitantes asiduos; e individualistas. Más que servirlos a todos, que sería un error dado el tamaño reducido de la isla, había que definir cuáles grupos pueden ser mejor servidos por las atracciones de Lastovo.
- **Ofrecer acomodación de alta calidad**, lo que requiere adoptar criterios estrictos de salud y seguridad, por razones de comodidad y también ambientales.



- **Atraer turismo náutico** - e.g., viajes en yate. Éste ya es un mercado fuerte en la isla. Esto se puede mejorar estableciendo boyas de amarre, que también previenen el daño al fondo marino. En general los dueños de yates están dispuestos a pagar por esto. Se puede ofrecer un servicio de remoción de basuras como parte de la cuota de amarre, así como proveer buena comida local, excursiones naturales y culturales y eventos culturales.
- **Evaluar la competencia.** Una isla como Lastovo compite a nivel regional, nacional e internacional. Es entonces importante definir qué haría a Lastovo única.
- **Evaluar & mejorar la infraestructura.** Evaluar y mejorar el suministro de agua dulce, manejo de aguas residuales, tratamiento de aguas negras, etc., es crítico para la sostenibilidad del turismo.
- **Darse cuenta de que el desarrollo turístico y la conservación son aliados.** Los operadores afirmaron que, según su experiencia, las áreas que se declaran como protegidas suelen tener un incremento en el turismo. Los operadores entonces apoyan fuertemente la conservación, particularmente el establecimiento de áreas protegidas cuando es necesario, ya que esto preservará la industria del turismo en el largo plazo.

***Ejercicio: Evalúe el impacto de los operadores de turismo en y cerca de su AMP***

Trabajando en grupos pequeños, cree una lista de operadores de turismo locales e internacionales que envían turistas a su área. ¿Las excursiones guiadas son comunes en su área y de ser así, se utilizan guías locales? Si no, ¿por qué no? ¿Qué hacen las excursiones en su área? ¿Se puede limitar el tamaño del grupo? ¿Los operadores locales son concientes de asuntos ambientales y de sostenibilidad? ¿Son concientes de la existencia del AMP y la utilizan?

## 7.2 HOTELES

***Material de Trabajo 7.3 - Agua, Aguas Residuales, Basuras y Energía en los Hoteles***

***Material de Trabajo 7.4 - Principios de Planeación de un Hotel y Lista de Chequeo***

### **Hoteles, complejos turísticos y otros alojamientos**

Los alojamientos son los principales generadores de empleo local de la industria del turismo y los principales usuarios de recursos como agua, energía y tierra. Requieren de una infraestructura significativa (carreteras, energía, agua e instalaciones de alcantarillado). Son la pieza principal del turismo costero, porque sin un alojamiento apropiado, pocos turistas visitarán áreas costeras, en particular zonas rurales.

La mayoría de los hoteles pertenecen a empresas de mediana escala independientes. Ya que los hoteleros han invertido su capital en un sitio en particular, tienen un fuerte interés en la sostenibilidad de largo plazo del entorno. **Adicionalmente, la mayoría de las prácticas que reducen los impactos ambientales de un hotel, también reducirán sus costos.** Por las dos



razones, la industria hotelera suele ser muy activa en la comunicación con la comunidad y en la sostenibilidad ambiental y social, y los dueños de hoteles generalmente están dispuestos a participar en una planeación de desarrollo sostenible.

## Selección del lugar y diseño del hotel

Un paso inicial básico para reducir el impacto ambiental es simplemente su localización. Los administradores de AMPs pueden verse involucrados en este proceso si los hoteles estarán situados en o cerca del AMP. La selección del sitio por parte de los empresarios involucra encontrar un lugar en la línea de costa en donde los visitantes tengan un acceso fácil a la playa y a vistas escénicas del mar. Sin embargo, la infraestructura existente, tratamiento de aguas negras, suministro de agua, etc., puede no ser suficiente para el sitio. Algunas guías para seleccionar el sitio son:

- Evitar ambientes sensibles como manglares, selvas o terrenos inclinados; tenga particular cuidado con la erosión de las playas (discutiremos esto mañana).
- Busque conocimiento local sobre la importancia ambiental, cultural y social del sitio
- Se deben evitar conflictos de uso, como con residentes locales que usan el área tradicionalmente para pescar, etc.
- Concentrar el desarrollo costero en nodulos y no esparcidos a lo largo de toda la costa
- Evalúe la proximidad de infraestructura básica, como electricidad, carreteras, disposición de residuos sólidos y líquidos
- Asegúrese de que los locales conservarán el acceso a la playa y a lo largo de ella.
- Asegure un uso apropiado de **límites** – la distancia prescrita de la línea de costa, para proteger las estructuras de la acción de las olas, proteger la costa de la erosión y asegurar un acceso libre de los residentes a la playa.

Una vez el sitio general ha sido seleccionado, se debe hacer un plan detallado del sitio, mostrando la localización exacta de todas las instalaciones (recepción, habitaciones, piscinas, áreas de parqueo, etc.). Esto ayudará a planear:

- Límites y zonas de amortiguación para asegurar el libre acceso a la playa y para proteger áreas sensibles
- Agrupación para centralizar las instalaciones y preservar espacios libres
- Diseño estéticamente agradable
- Uso sostenible de productos y materiales locales

A pesar de que algunos empresarios sienten que los límites disminuyen el atractivo del establecimiento para los turistas, hay muchas ventajas de tenerlos. En un complejo turístico, la tierra entre la construcción y la playa puede ser mejorada y proveer atracciones a los turistas. Muchos turistas vienen de países en donde tienen que pasar meses encerrados evitando el frío. Cuando llegan al trópico, quieren pasar la mayor parte del tiempo al aire libre. La playa siempre es una atracción, pero espacios abiertos y arreglados lejos del agua pueden ser igualmente atractivos para proveer:

- Sombra del sol y el calor
- Sitios de trabajo para artistas y fotógrafos
- Vegetación nativa que ofrece a los turistas la posibilidad de disfrutar plantas nativas
- Un espacio abierto para mejorar la vista de la costa y el océano.

**El paisajismo y la vegetación** le aportan a los visitantes una sensación del lugar. Las plantas nativas y árboles dan la sensación de “escapar” a los turistas, quienes generalmente se interesan mucho en flores, palmas y aves tropicales. La vegetación también provee sombra del sol, ayuda a minimizar la erosión y a proveer barreras de privacidad entre huéspedes, e inclusive puede filtrar aguas residuales. Sombrear los alojamientos con arbustos y árboles puede reducir el uso del aire acondicionado en un 20%.



Los empresarios suelen limpiar toda la vegetación durante el proceso de construcción. Evalúe las condiciones del suelo, agua y plantas apropiadas *antes* de seleccionar el sitio final. Durante la construcción preserve la mayor cantidad de vegetación original posible y plante vegetación adicional cuando termine la construcción, tratando de usar vegetación resistente a las sequías, agrupando vegetación con requerimientos altos de agua y plantando árboles que den sombra a los visitantes al medio día en lugares apropiados (patios, etc.). Las áreas que requieren irrigación deben ser regadas durante las horas más frescas de la tarde, por la noche o temprano por la mañana y la irrigación debe ser para las plantas y no para pasos en concreto o carreteras.

## Prácticas de administración hotelera

Una vez esté operando, el hotel puede ahorrar dinero y beneficiar el medio ambiente con un uso cuidadoso del agua y la energía, y políticas ambientales para el tratamiento de residuos líquidos y sólidos. Algunos cambios simples en la política y entrenamiento de los empleados pueden producir una reducción de costos y aumentar los beneficios ambientales de manera inmediata. Otras mejoras pueden requerir inversiones en reparaciones e instalaciones costo-efectivas; éstas usualmente se pagan entre 3 meses y un año, con ahorros posteriores en el futuro. ***En general, los hoteles reducirán sus gastos entre 20-30% al utilizar prácticas de administración ambientalmente apropiadas.***

A pesar de que no se espera que un administrador de un AMP necesite operar un hotel, éstos deben estar concientes de las maneras en que la administración de un hotel contribuye a los impactos ambientales a lo largo de la costa y deben ser capaces de dirigir a los hoteleros a encontrar buena información. Se debe estimular a los hoteles interesados en mejorar sus prácticas a revisar las políticas actuales y uso de recursos, para obtener una lista de cambios deseados específicos. Las ideas abajo son extraídas de la serie “Toolkit” del Proyecto de Pequeñas Empresas de Turismo (STEP por sus siglas en inglés) en el Caribe.

### 1. Conservación de agua

Los hoteles requieren inmensas cantidades de agua para los baños, aseo, cocina, lavandería, para regar los jardines y para las piscinas. El consumo de agua de los turistas suele ser mucho más alto que el local. Hay estudios que muestran que en la mayoría de los hoteles, un turista utilizará entre 40-100 galones de agua por día. Esto puede causar escasez de agua y degradación de las fuentes de agua, así como un incremento en el vertimiento de aguas residuales. El problema es particularmente grave en países cálidos y secos, en donde los recursos disponibles son pocos, pero la demanda de agua de los turistas es alta por causa del clima (piscinas, duchas, etc.). En grandes complejos turísticos, la irrigación de los campos de golf puede ser un problema particular. Un campo de golf promedio requiere de por lo menos 525,000 galones de agua por día, lo que puede afectar severamente la disponibilidad de agua dulce en ciertas áreas.

***Las fuentes de agua*** deben ser identificadas durante la selección del sitio. Se pueden necesitar reservorios de agua; como regla general, éstos se deben ubicar lejos de la playa para minimizar la contaminación con agua salada, y lejos de los tanques sépticos del hotel. *(Se pueden encontrar guías detalladas de la localización de reservorios y tanques sépticos en “Guidelines for Coastal Tourism Development in Tanzania” (2001); vea la cita al inicio de este módulo.)*

***La conservación del agua*** es un paso fácil tipo “ganar-ganar”, ya que inmediatamente reduce los costos de agua. Los pequeños hoteles pueden reducir el consumo del agua en una tercera parte con pasos tan simples como:

- Revisar los medidores de agua habitualmente
- Revisar si hay fugas en el sistema, incluyendo las vías principales del agua



- Instalar duchas eficientes, sanitarios con bajo consumo de agua y aireadores de agua en los grifos
- Inspeccionar prácticas de uso de agua en sistemas de irrigación, cocinas y lavandería
- Reducir el servicio de lavandería a un día de por medio, a menos de que los huéspedes lo prefieran diario
- Instalar válvulas de pie en las cocinas, para permitir a los funcionarios de la cocina apagar el agua rápidamente con el pie cuando tienen las manos ocupadas. Esto generalmente se paga en 3-12 meses.
- Colectar agua de lluvia para utilizar en la lavandería, irrigación, etc.
- Regar los campos con aguas grises o agua residual tratada.

Para detalles y más ideas, vea el material de trabajo “Conservación del Agua” de la serie STEP.

### **Estudio de Caso: Impactos de Complejos Turísticos en Pulau Redang, Malasia**

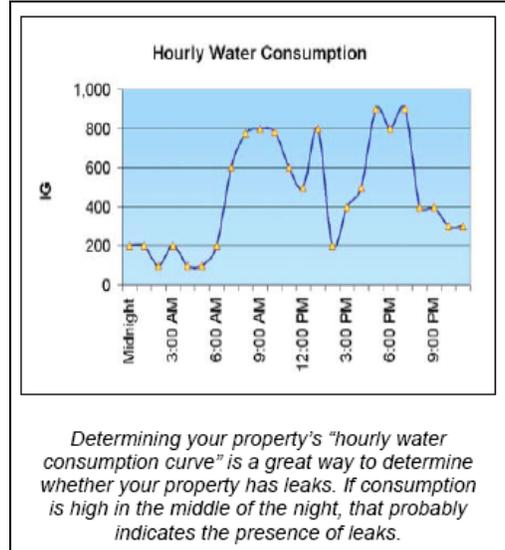
Antes del desarrollo en la isla de Pulau Redang, Malasia, una evaluación de impacto ambiental predijo que el desarrollo de los complejos principales resultaría en una disminución de las fuentes de agua, erosión de las pendientes y destrucción de los arrecifes coralinos circundantes (parque marino). A pesar de que el estudio recomendó limitar el desarrollo significativamente, y poner restricciones a las construcciones en zonas inclinadas, estas recomendaciones fueron ignoradas y se construyeron grandes complejos que efectivamente causaron los daños predichos. Las fuentes de agua dulce de la isla han sido sobre-utilizadas, causando que el agua salada se filtre y contamine las fuentes y forzando al gobierno a proponer la construcción de un costoso conducto para traer agua del continente para abastecer las necesidades de los turistas. Más aún, la erosión de las pendientes ha destruido ecosistemas terrestres y ha cubierto los arrecifes, ocasionando una pérdida de especies importante, un enturbiamiento del agua anteriormente transparente y una disminución de la calidad del producto turístico.

*Fuente: Sustainable Coastal Tourism Handbook for the Philippines, 2002*

### **Estudio de Caso: Fugas No Detectadas**

Los hoteles pueden perder una cantidad asombrosa de agua, y dinero, a través de pérdidas de agua no detectadas, particularmente en sanitarios. En promedio, 40% de los sanitarios de hoteles tienen pérdidas y otros problemas con el agua. Un caso típico: un chequeo de conservación de agua en un hotel de 35 habitaciones en el Caribe, encontró tres sanitarios que no funcionaban bien y que juntos desperdiciaban 3900 galones o \$41 dólares por día. Estos tres sanitarios consumían un 40% del agua total del hotel. Se arreglaron ajustando la posición de dos de los flotadores y reemplazando una válvula dañada; las reparaciones tomaron 15 minutos y costaron 5 dólares. Otros casos: una válvula defectuosa de un desagüe de una lavadora en otro hotel estaba desperdiciando \$6000 dólares de agua por año. Un tercer hotel tenía una fuga subterránea que no se había detectado por una semana porque no se había chequeado el medidor diariamente. Durante esa semana la fuga desperdició \$1700 de agua. *(Fuente: STEP Toolkit series, “Water Conservation”)*

Las fugas sólo pueden ser arregladas si son detectadas. Esto sólo requiere revisar el medidor de agua diariamente, y entrenar a los empleados para que reporten oportunamente.



### **Estudio de Caso: Pasos simples para conservar el agua reducen los costos**

El Hotel Treasure Beach en Barbados adoptó estos cambios e inmediatamente redujo el consumo del agua en un 10%:

- Desvío de flujos y represas para sanitarios.
- Duchas de bajo consumo y aireadores para grifos.
- Sub-medidores para la cocina e irrigación.
- Lecturas diarias de los medidores.
- Mangueras de regar con aspersores manuales.
- Sistemas de irrigación por goteo, con un temporizador y un sensor de humedad.
- Un programa de re-utilización de toallas y sábanas.

## **2. Manejo de las Aguas Residuales**

Generalmente no existen instalaciones de tratamiento de aguas residuales a lo largo de áreas costeras rurales, y las construcciones turísticas necesitan sus propios tanques sépticos u otros sistemas de tratamiento de agua. Se debe tener cuidado en cuanto al diseño y localización de los sistemas sépticos, particularmente con respecto a las fuentes de agua dulce; vea los detalles en los materiales de trabajo.

### **Material de Trabajo 7.5 - Sistemas Sépticos**

### **Material de Trabajo 7.6 - Reservorios de Agua**

**Las aguas residuales** son aguas que han sido usadas y que ya no son puras. Incluyen aguas de sanitarios, de lavado de platos en las cocinas, "aguas grises" (agua que ha sido usada, pero que no incluye agua de sanitario o de cocina. Generalmente ha sido usada para lavar en lavamanos, bañeras, duchas o lavandería – y se ve gris). Las aguas residuales también incluyen aguas residuales de fábricas, almacenes, etc.; y las aguas de escorrentía entran al sistema por la tierra o por desagües.

Las aguas residuales generalmente son ignoradas por los hoteles, muchas veces por falta de información sobre los problemas potenciales, una falta de apreciación de la necesidad de un

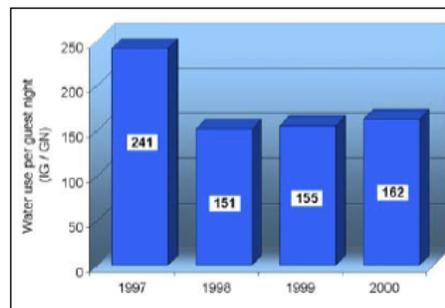


mantenimiento continuo del equipo de aguas residuales, así como una tendencia a considerar el tratamiento de aguas residuales como una tarea “poco importante” que debe ser delegada a los empleados de menor rango.

Un problema particular en complejos turísticos tropicales es el tratamiento inadecuado o no existente de las aguas residuales, particularmente aguas residuales crudas que contaminan playas y corales. Esto puede ocasionar el crecimiento de plantas marinas y algas que pueden tapar los corales, pueden crear malos olores en las playas y pueden dispersar enfermedades. Para evitar este problema, la mayoría de los hoteles costeros necesitan sus propios tanques sépticos. Muchos los tienen, pero no ven la necesidad de localizarlos correctamente y monitorear bloqueos en los tanques y conductos. Otro problema común en hoteles pequeños es el exceso de grasa de las cocinas y limpiadores, que pueden taponar los sistemas sépticos.

Algunos consejos:

- Inspeccionar la localización de los tanques sépticos (e.g., lejos de reservorios)
- Utilizar aguas grises para lavandería y re-utilizarlas en irrigación.
- También se pueden utilizar aguas negras tratadas para irrigación – pero debe estar absolutamente seguro de que ha sido tratada correctamente y de que es segura para los animales y los niños.
- Limpiar las trampas de aceite de las cocinas una vez a la semana.
- Utilice bioaumentación (culturas de bacterias que descomponen la grasa) en las trampas de grasa.
- Minimizar el uso de blanqueadores concentrados y otros químicos de limpieza fuertes; éstos matan a las bacterias de los tanques sépticos y frenan el proceso séptico de filtración de residuos.



*Sea Splash Resort, a small property in Jamaica, conducted an environmental assessment in 1997 and reduced water consumption by 35% ever since.*

### **3. Manejo de residuos sólidos**

En muchos sitios turísticos del trópico se producen más residuos sólidos (basura, etc.) que los de todos los residentes combinados. En algunos casos, malos manejos de basura ocasionan un aumento de basuras llegando a las playas y contaminando las aguas costeras, amenazando las mismas atracciones que traen a los turistas.

***La limpieza de las playas puede ser un factor predominante en las decisiones de los turistas de volver al área o de recomendar el área a otros.***

Otros costos del mal manejo de las basuras incluyen: olores, infestaciones de ratas y otras plagas asociadas a enfermedades, charcos de aguas estancadas que crían zancudos y las



enfermedades asociadas (dengue, etc.), lesiones físicas a trabajadores y huéspedes, e incendios.

Un mejor manejo de las basuras es beneficioso para los frágiles ecosistemas costeros, y protege la belleza natural que los turistas y los locales disfrutan. Adicionalmente, los hoteles pueden ahorrar fuerza de trabajo para movilizar la basura, cuotas de uso de rellenos sanitarios, puede generar ingresos de venta de reciclables, puede reducir problemas de insectos, roedores e incendios, mejorar las relaciones con la comunidad e incrementar la satisfacción de los huéspedes.

### **Reducir, Re-utilizar, Reciclar**

La mayoría de la basura se puede reducir con estas guías simples de “Reducir, Re-utilizar, Reciclar.”

**Reducir:** minimice el uso innecesario de empaques, bolsas plásticas y otros desechables; utilice alternativas económicas y hechas en casa en lugar de limpiadores de vidrios fuertes, pesticidas, etc.; compre los víveres al mayoreo; ofrezca tazas de porcelana/plástico en lugar de tazas de papel; etc.

**Re-utilizar** la mayor cantidad de cosas (papel de borrador para notas, etc.); done muebles viejos y restos de jabón a la comunidad para su re-utilización; etc.

**Reciclar** la mayor cantidad de materiales posible, como papel, plásticos, aluminio y vidrio. En comunidades rurales, la capacidad de reciclaje suele ser baja, pero las comunidades y gobiernos locales pueden empezar esquemas sencillos de reciclaje. La basura orgánica puede ser compostada para utilizar como fertilizante (típicamente, 60% de la basura sólida de un hotel es orgánica). En la medida de lo posible compre materiales reciclados.

### **Estudios de caso: Pasos simples para reducir los residuos sólidos en dos complejos**

Concordia Eco-Tents (Islas Vírgenes, E.U.) implementaron estos cambios:

- Sanitarios de compostaje y de bajo flujo, que utilizan un mínimo de agua y producen buenos fertilizantes.
- Contenedores de reciclaje de aluminio, que se colocan al lado de todas las canecas de basura.
- Cuando se van, los huéspedes dejan comida, lociones, etc. en el “estante Sírvase Ud. Mismo” para que quede disponible a otros huéspedes.

Casuarina Beach Club (Barbados) implementaron estos cambios:

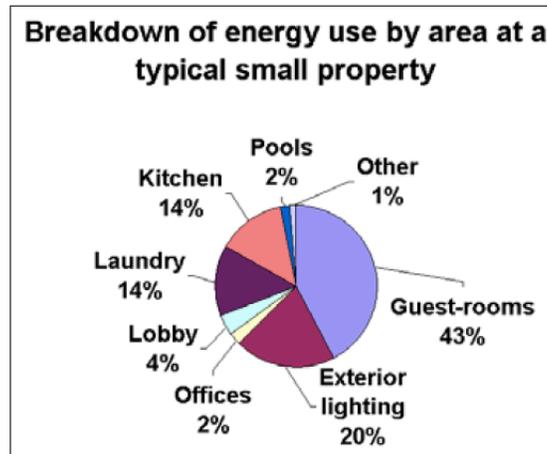
- Los residuos de los jardines se pican y se compostan.
- Los pañuelos son un producto reciclado.
- Muchas bebidas están en vertedores en lugar de botellas individuales, y el uso de pitillos (pajillas) está restringido. Se utilizan vasos plásticos reutilizables en lugar de desechables.
- Se minimiza el uso de bolsas plásticas, plástico de envolver y papel aluminio y cuando es necesario se utilizan bolsas plásticas 100% biodegradables. Las bolsas de basura sólo se reemplazan cuando están sucias y en el mercadito del hotel hay bolsas de tela reutilizables disponibles.
- Los restos de los jabones se llevan a Salvation Army y los muebles/accesorios viejos se donan a los necesitados.

## **4. Uso de energía**

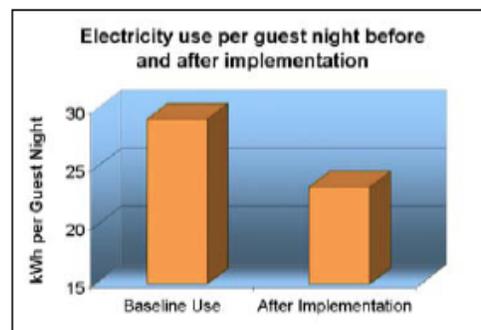
En un hotel tropical pequeño típico, las habitaciones consumen un 40% de la energía. La mayoría de ésta es para los aires acondicionados. En estos hoteles, **una inversión de**



**aproximadamente 20-30 dólares por cuarto en ahorro de energía, significará un ahorro de 100 dólares anuales por cuarto.** Por otro lado, a pesar de que la inversión inicial de un sistema de energía solar o eólico es alta, puede resultar en ahorros de largo plazo.



*Note el alto consumo de energía en habitaciones – principalmente aire acondicionado.*



*Figure 2. Energy use per guest night before and after implementation of energy conservation measures at Blue Waters Inn.*

Algunos pasos simples incluyen:

- Instale sellos para todas las puertas y ventanas
- Tape todas las aperturas en las paredes
- Instale una puerta en el baño que se cierre sola (para que el aire frío no se escape por la ventana)
- Instale sensores de ocupación que apagan automáticamente las luces de seguridad y las luces del baño
- Utilice bombillos eficientes (fluorescentes, LED, etc.)
- Minimice el uso de aire acondicionado, por ejemplo: instale controles en las habitaciones que lo apaguen cuando no hay nadie y apague el aire mientras limpia la habitación.
- Un mantenimiento frecuente de los aires acondicionados y sellos de puertas, ventanas, neveras, etc. (reemplazando correas, limpiando filtros, reparando conductos, etc.) ahorrará un 20% de energía.
- Utilice temporizadores para apagar las bombas, aires en las oficinas, etc.



- Utilice ionizadores para remover la sedimentación que se acumula en los calentadores de agua
- Utilice recuperadores de energía que utilicen el calor producido por los aires acondicionados para calentar el agua
- Diseñe los jardines de tal manera que los árboles sombreen las instalaciones.

### Actividades externas y relaciones con la comunidad

Los hoteles deben buscar siempre mantener buenas relaciones con la comunidad local. El aspecto más importante es simplemente mantener buenas comunicaciones desde el principio. Utilice empleados locales y materiales locales siempre que sea posible. Los hoteles también pueden trabajar con las comunidades para identificar fuentes de víveres producidos localmente y artesanías. Un entrenamiento puede ayudar a producir artesanías particulares que pueden ser vendidas a los turistas. Los hoteles pueden ayudar a los residentes a llevar a cabo excursiones de los alrededores o culturales. Esto ayuda a crear un destino turístico multifacético, que puede ayudar a elevar los prospectos de negocio del hotel en el largo plazo.

Los hoteles son la base desde la cual un turista se involucra en actividades cercanas, como deportes acuáticos, excursiones, compras en los mercados locales, etc. Todos los actores, incluyendo la administración del hotel, autoridades locales y residentes, deben asegurarse de que las excursiones son positivas, tanto para los locales como para los turistas. Principios básicos:

- Se debe estimular a los turistas a ir a excursiones y atracciones cercanas
- Las actividades de los turistas deben contribuir a la economía local.
- Los turistas deben disfrutar de un ambiente seguro, limpio y sin dificultades.
- Se deben respetar los niveles de capacidad de carga y los códigos de conducta
- Las atracciones deben ser mantenidas y desarrolladas

#### **Ejercicio: Desarrolle guías para los hoteles de su AMP**

1. En pequeños grupos, discuta las prácticas hoteleras en su propia área. ¿Conoce las prácticas de los hoteles con respecto al agua, energía, aguas residuales y basuras? Si no, ¿cómo puede averiguarlo? ¿Cuál sería la manera más efectiva de estimular a los hoteles locales a adoptar una administración ambientalmente adecuada? ¿Hay otras prácticas importantes, además de las listadas abajo, que Ud. piensa que podrían beneficiar a su área?

2. Utilizando las ideas discutidas, haga una lista de las recomendaciones para escogencia del lugar de construcción y prácticas de manejo para los hoteles en su área.

### 7.3 CRUCEROS

#### Crecimiento de la industria de los cruceros

Desde 1980, la industria de los cruceros ha crecido en un 8.4% anual – casi el doble de rápido que el turismo en general. Se espera que continúe creciendo a esta tasa a lo largo de esta década. Mucho de este crecimiento ha ocurrido a medida que las líneas de cruceros han



redefinido su mercado de ser viajes para grupos exclusivos a vacaciones entretenidas para cualquiera.

<u>Año</u>	<u>Número de pasajeros en el mundo</u>
1970	500,000
1998	9.5 millones
2010	14.2 millones (estimado)

La mayoría de los negocios de cruceros en el mundo se enfocan en Alaska y el Caribe, pero ocurren en todo el mundo. La zona del Canal de Panamá también está experimentando un crecimiento marcado de cruceros y las líneas de cruceros constantemente están buscando nuevas atracciones. Muchas líneas están publicitando el tránsito por el Canal de Panamá y por lo tanto están explorando posibles actividades y destinos en el lado del Pacífico. Los administradores de AMP deben mantenerse pendientes de los puertos para cruceros más cercanos, los puertos más importantes a lo largo del ETPS y de los planes para construir nuevos puertos.

Las tres líneas más importantes, Royal Caribbean Cruises, (23 barcos), Carnival Corporation (43 barcos), and P&O Princess Cruises (18 barcos), comprenden casi 2/3 del mercado. Aunque esto parece poco, cada uno de estos barcos es como una ciudad flotante con miles de pasajeros y el impacto generado puede ser alto.

Los cruceros tienen grandes impactos en puertos, en donde sus ruidosos pasajeros se desembarcan. Las atracciones turísticas, restaurantes, almacenes y negocios en tierra pueden beneficiarse económicamente de estas visitas. Los turistas también pueden hacer excursiones de un día a atracciones cercanas, con efectos ambientales y culturales consecuentes. (Vea la sección "Actividades Recreativas" abajo para conocer algunos problemas comunes). Las líneas de cruceros deben ser estimuladas a enviar a sus huéspedes a excursiones apropiadas, administradas por operadores responsables.

## Descarga de residuos y otros problemas ambientales

**La descarga de residuos** ha sido el principal problema ambiental de la industria de los cruceros. Los barcos obviamente tienen una capacidad limitada para cargar todos sus residuos hasta que llegan a su puerto base y los puertos de destino tienen poco incentivo (y capacidad) para acomodar residuos periódicamente.

En la última década ha habido numerosos casos de cruceros que botan ilegalmente aguas de sentina, basura y otros residuos. En 2001, cuatro grandes líneas fueron citadas en Juneau, Alaska, por verter aguas residuales (y otras seis fueron citadas por polución del aire). Por ejemplo, en 2002, se multó a Carnival Corporation por 18 millones de dólares y a Norwegian Cruise Line por 1 millón de dólares por falsificar deliberadamente los registros de aguas de sentinas. Este asunto ha generado mucho interés últimamente y en parte por la publicidad vergonzosa, todas las líneas han respondido a esto y han refinado y desarrollado nuevas tecnologías para manejo de residuos, tratamiento de aguas de sentina y otras tecnologías.

Los cruceros producen tres tipos de desecho principales:

**1. Las aguas residuales** pueden ser legalmente vertidas al mar a más de 10 millas de tierra, porque el océano abierto es capaz de asimilar y tratar desechos humanos a través de acción bacteriana natural. El proceso de asimilación es más rápido cuando las aguas residuales se dispersan a través de un vertimiento a medida que el barco está avanzando y esto es hoy en día un procedimiento estándar en las líneas de cruceros. A distancias entre 4 y 10 millas de tierra,



las aguas residuales deben ser tratadas y desinfectadas antes de ser descargadas. Las aguas residuales no pueden ser descargadas legalmente a menos de 4 millas de tierra.

**2. Los residuos sólidos (basura)** se acumulan rápidamente en los cruceros. En promedio, cada pasajero genera por lo menos dos libras de basura al día y desecha dos botellas o latas. Mucha de esta basura no es biodegradable y puede afectar y matar la fauna marina, que pueden comer la basura o quedar enredados. La mayoría de estos cruceros han tenido incidentes embarazosos de residuos ilegales y ahora todos tienen a bordo programas de reciclaje, separación de basuras, reducción de uso de plásticos, etc.

**3. Las aguas oleosas de sentina** han sido descargadas, o accidentalmente derramadas, en muchos incidentes muy publicitados, causando derrames de aceite y cubriendo de aceite a la vida salvaje. Las aguas oleosas de sentina son un producto secundario de las operaciones navales regulares. El agua de sentina (el agua que está en la parte más baja del casco del barco) se va contaminando con aceite del motor. Cuando los motores están operando, un barco de crucero grande produce aproximadamente 8 toneladas métricas de aguas aceitosas de sentina cada día. Para mantener la estabilidad del barco y reducir peligros asociados con vapores del aceite, el agua debe ser bombeada para afuera regularmente. Los barcos ahora pasan esta agua a través de separadores de aguas aceitosas (OWS por sus siglas en inglés), para remover y fijar el aceite antes de que el agua sea bombeada al mar. El aceite separado se puede reutilizar, o se puede disponer de éste en tierra. Todas las líneas de cruceros mantienen una bitácora de disposición de aguas aceitosas de sentina.

### ***Otros asuntos ambientales relevantes a la industria de los cruceros:***

***La construcción de puertos para cruceros*** e infraestructura relacionada ha generado un impacto significativo en ciertas áreas costeras. La construcción y mantenimiento generalmente son realizados por gobiernos locales para atraer negocios de cruceros. Ya que las líneas no son los que construyen los puertos, éstas históricamente no han tenido responsabilidad por daños a ambientes frágiles. Los gobiernos locales por su lado, generalmente tienen pocos fondos para diseñar puertos ambientalmente apropiados. La cooperación y comunicación entre los gobiernos locales, la industria de los cruceros y comunidades y organizaciones conservacionistas, es necesaria para asegurar que los puertos se construyen de una manera ambientalmente responsable, con un impacto mínimo sobre los ecosistemas frágiles.

***Emisiones de aire*** – Los barcos de cruceros usan diesel, que genera contaminación del aire, que aunque es pequeña en comparación con todos los barcos a nivel global, produce opacidad del aire o bruma en puertos visitados frecuentemente. En respuesta, P&O Princess y otras líneas pequeñas están cambiando sus motores a “enviro-engines” (motores ambientales) que reducen las emisiones y eliminan la bruma. En algunos lugares, los barcos ahora también apagan sus motores en puerto, conectándose a la fuente de energía local en cambio.

***El agua de lastre*** es utilizada para mantener la estabilidad de los barcos grandes. ***La descarga de agua de lastre que ha sido cargada en otros ambientes, puede liberar especies no nativas de plantas y animales.*** En algunos sitios, esto ha causado problemas ambientales significativos. La bahía de San Francisco, por ejemplo, ahora tiene por lo menos 212 especies no nativas introducidas a través de agua de lastre y que ahora han invadido el 100% de los hábitats someros en el área.

***Anclaje y daño de cables*** – Las anclas y cables de anclas de los grandes barcos pueden causar un daño substancial a los arrecifes de coral. Designar lugares de fondeo para los cruceros, como se hace en la Gran Barrera de Australia, puede ayudar a reducir este problema.



## La industria de los cruceros como fuente de financiación y apoyo

Las líneas de cruceros tienen gran interés en apoyar el turismo sostenible en las áreas costeras que visitan. Cada vez más, los pasajeros quieren ver ambientes costeros limpios y saludables, quieren aprender sobre las comunidades locales, y quieren viajar con líneas ambientalmente responsables. En respuesta a esto, las líneas ahora tienen diversos programas para apoyar la conservación, educación, investigación y programas comunitarios en los ambientes costeros que visitan. **Los administradores de AMP deben ser conscientes de que las líneas de cruceros pueden ser una fuente potencial de financiación para proyectos en su AMP y la comunidad local.** Algunos ejemplos son:

### 1. Apoyando actividades de turismo sostenible local.

Por ejemplo, la línea Cunard ofrece una excursión especial a tierra para sus pasajeros en el puerto panameño de Puerto Amador, en cooperación con la aldea de indígenas Embera. Esta excursión está diseñada para ayudar a miembros de la comunidad a mantener su herencia cultural única y compartirla. Los pasajeros viajan en canoas tradicionales hasta la aldea, en donde conocen a los miembros de la comunidad Embera, quienes comparten información sobre su cultura, artesanías y forma de vida. La asociación no solo educa a los visitantes, sino también ha estimulado a algunos miembros de la generación más joven, a mantener una fuerte conexión con los aspectos tradicionales de su cultura.

Muchas líneas de cruceros también visitan AMPs directamente. En AMPs grandes, las líneas pueden atracar en o cerca del AMP. La creación de sitios para cruceros puede limitar el daño de anclaje y hacer más eficiente el proceso de dar los permisos y recolectar las cuotas de entrada. Generalmente se hacen arreglos con la línea para recolectar una cuota de entrada por cada pasajero (aproximadamente \$4 por persona).

### 2. Contratar residentes locales para la educación de los pasajeros.

Muchas líneas ahora tienen programas de educación para sus pasajeros, y algunos contratan miembros de la comunidad para subir a bordo a dar charlas y hacer visitas cortas. Por ejemplo, Holland America Line (HAL) tiene una variedad de programas para mejorar el entendimiento ambiental entre sus pasajeros. En todos los viajes a Alaska, la compañía emplea naturalistas que dan clases, apoyan grupos de discusión ambiental y ofrecen programas de avistamiento de ballenas o de aves. Los artesanos nativos y miembros de las tribus locales son invitados a bordo para demostrar sus habilidades y discutir su cultura.

### 3. Instaurando programas educativos para los residentes locales y niños.

Por ejemplo, en Juneau, Alaska (en donde los cruceros han tenido que luchar por mejorar su imagen con los residentes locales), una asociación de varias líneas trabaja con la comunidad local en un programa de educación ambiental para los estudiantes de las escuelas locales. El programa incluye visitas a barcos atracados en puerto, en donde los estudiantes aprenden sobre los programas de reciclaje, emisiones y aguas residuales del barco. Princess Cruises lleva estudiantes al centro de reciclaje de su cubierta inferior, a ver cómo se desbaratan las cajas, cómo se rompen los vidrios y cómo se incinera la basura. Celebrity Cruises incluye el cuarto de máquinas en sus visitas, para mostrar a los estudiantes en dónde se monitorean las emisiones y enseñarles sobre las turbinas. Holland America da clases de oceanografía a estudiantes de escuela locales. Se están comenzando programas adicionales en Hawai y otras partes de Alaska.



#### 4. Contribuyendo directamente a las comunidades locales y a AMPs

Muchas líneas financian directamente programas ambientales en parques costeros, comunidades y AMPs. Por ejemplo Celebrity Cruises apoya muchos esfuerzos de conservación y para la comunidad en Galápagos, habiendo pagado por un Zodiac rápido para que los miembros del parque utilicen en sus patrullajes y haciendo donaciones a la fundación local (Fundación Galápagos) que recicla plástico y contrata pescadores locales para limpiezas de playas. Celebrity Cruises también apoya un ingeniero agrícola para ayudar a los agricultores locales en sus esfuerzos de cultivar productos locales, invita a niños y maestros de la comunidad a bordo para unirse al crucero y aprender más sobre sus propias islas y financia programas de administración hotelera sostenible.

Como otro ejemplo, Disney Wildlife Conservation Fund recolecta donaciones de pasajeros para la conservación de los cruceros de Disney, y utiliza las donaciones para ofrecer becas a organizaciones sin ánimo de lucro para programas de conservación a lo largo del mundo. El fondo está apoyando proyectos con tortugas marinas, conservación del loro de Bahamas, el programa de recuperación de la iguana en Jamaica, conservación de arrecifes de coral, etc. Este fondo también tiene un Fondo de Respuesta Rápida como fuente rápida de financiación a comunidades costeras en crisis, como después de huracanes.

#### **Ejercicio: Atrayendo líneas de cruceros al ETPS**

1. En un grupo grande, discuta a qué lugares del ETPS van cruceros actualmente. Use un mapa grande del ETPS como referencia en esta discusión. ¿Sabe cuáles líneas van actualmente al ETPS y con qué frecuencia, y dónde están sus puertos principales? ¿Cómo puede averiguarlo? Marque los principales puertos sobre el mapa, si los sabe.
2. Discuta si es una buena idea tratar de atraer más líneas de cruceros a los AMPs del ETPS. Con base en sus inventarios de atracciones e infraestructura realizados antes, y los puertos de cruceros recién identificados, ¿hay algunas locaciones que los cruceros podrían visitar, pero que actualmente no lo hacen? ¿Los beneficios culturales y ambientales sobrepasan a los costos?
3. Haga una lluvia de idea de cómo lograr un apoyo financiero de las líneas de cruceros para proyectos de conservación o para las comunidades en los AMPs del ETPS como un todo. (en el folleto "From Ship to Shore", publicado por Conservation Internacional, hay información sobre muchos programas.)

### 7.4 ACTIVIDADES RECREATIVAS

Más aún que en el caso de los cruceros y hoteles, los proveedores de actividades recreativas ayudan a los turistas a interactuar directamente con flora, fauna y el medio ambiente del corredor. Pueden mejor que nadie mostrarle a los turistas cómo están afectando especies y hábitats particulares. Un paso crítico es facilitar el entrenamiento y la información a los operadores locales sobre impactos particulares de la actividad sobre ciertas especies o sobre la generación de basuras. Una buena meta inicial de los operadores turísticos es educar a sus empleados que trabajan en el sitio y a los turistas.



### *Material de Trabajo 7.7 - Preguntas para Proveedores de Recreación Marina*

### *Material de Trabajo 7.8 - Visitando Manglares y Arrecifes Coralinos*

#### **Anclaje**

Las cadenas y anclas de los botes pueden ocasionar un extenso daño físico al ambiente submarino. Los arrecifes de coral son especialmente vulnerables. Un anclaje repetitivo deja cicatrices físicas en los arrecifes y también puede matar o hacer más vulnerables a los corales al levantar sedimento, lo cual tapa los corales y bloquea la luz del sol. El daño puede ocurrir no solo en arrecifes, sino en naufragios y otros sitios con legados marítimos. Cuando los botes se balancean del ancla, también pueden segar las praderas marinas.

Los operadores de buceo generalmente están dispuestos a enfrentar estos problemas, porque las cicatrices en los arrecifes obviamente reducen el atractivo de éstos para los turistas y amenaza directamente su forma de sustento.

El daño puede ser ampliamente reducido a través de un programa de boyas de amarre en los sitios con corales. Las compañías que rentan botes a turistas pueden ayudar ofreciendo información a los turistas sobre destrezas de navegación básicas y lugares de amarre. Esto puede incluir educación sobre el daño que las anclas hacen y un mapa resistente al agua con la localización de las boyas en sitios populares para caretear y bucear. Si no hay disponibilidad de boyas de amarre, otra posibilidad es el buceo a la deriva, en el cual no se arroja el ancla.

#### **Operaciones de botes**

El movimiento del agua causado por las hélices y las estelas de los botes en aguas someras, particularmente en arrecifes, praderas y manglares, afecta la sedimentación. Los operadores deben:

- Mantenerse dentro de marcadores de canales y lejos de arrecifes
- Obedecer los límites de velocidad y evitar chocar mamíferos marinos
- Evitar áreas de aguas oscuras que pueden ser ecosistemas someros importantes
- Saber cómo leer e interpretar una carta de navegación
- Conducir lenta y "suavemente" en áreas someras
- Educar a los turistas sobre prácticas de navegación apropiadas

#### **Mantenimiento de botes**

Los materiales peligrosos, como combustibles y aceites, pueden amenazar la salud de los arrecifes y otros ambientes en destinos populares. A pesar de que una fuga pequeña en un bote puede no parecer importante, muchas fugas de muchos botes en un área determinada pueden afectar a los corales y hacerlos vulnerables a enfermedades. Hay que estimular un mantenimiento frecuente de los botes, particularmente de los motores, tanques de combustible y otras zonas de potenciales fugas.

Las pinturas anticorrosivas contienen carcinógenos y metales pesados conocidos. Estas pinturas tóxicas se van descascarando de los botes y se asientan sobre arrecifes como partículas pequeñas que eventualmente se cubren de algas y son consumidas por herbívoros. Los metales pesados y carcinógenos entran a la cadena alimenticia y son concentrados en los cuerpos de peces carnívoros, que por su parte son consumidos por humanos. Desechar pintura no utilizada puede matar directamente animales. Estimule el uso de pinturas anticorrosivas hechas de combustibles biodegradables y promueva la disposición adecuada de pinturas y químicos no deseados, tanto en el mar como en muelles.



Los viejos motores de dos tiempos son ineficientes y emiten tanto como el 30% del combustible sin usar al medio ambiente. Promueva el reemplazo de viejos motores por nuevos más eficientes de cuatro tiempos. Una alternativa es readecuar los motores para utilizar biodiesel. Si tiene que usar un motor de dos tiempos, use gasolina alquilada (con hidrocarburo de alto octanaje).

### Disposición de aguas servidas y basura

Desechar aguar servidas sin tratamiento o tratamiento parcial en aguas costeras obviamente no es ambientalmente adecuado. Las aguas servidas deben ser desechadas en instalaciones de bombeo en tierra. Si no las hay, los botes deben tratar las aguas servidas mecánicamente y con químicos no tóxicos y biodegradables. Los botes deben moverse lo más lejos de la costa posible antes de bombear para afuera esta agua. Alternativamente, los botes pueden utilizar sanitarios auto-contenidos, que pueden ser sacados fuera de las embarcaciones para ser desechados en instalaciones en tierra. Recuerde a los pasajeros utilizar sanitarios en tierra antes de embarcarse. Áreas ambientalmente sensibles se pueden señalar como Zonas de No Descarga.

La basura en las orillas y el agua es desagradable a la vista y amenaza la salud de muchas formas de vida marina, así como de las personas que van a la playa. Las tortugas, aves marinas, peces y mamíferos marinos, pueden consumir objetos plásticos, líneas de pesca, colillas de cigarrillos, y detritos de espuma de poli-estireno (icopor). Las líneas de anzuelos, redes y anillos plásticos enredan y matan muchos animales. Las canecas de basura deben estar tapadas o se deben mantener en el interior del bote para evitar que la basura se vuele al mar. De ser posible, utilice productos de papel en lugar de icopor o plástico; el papel es más biodegradable. Siempre evite perder filamentos largos no biodegradables, como los plásticos que se usan para mantener seis latas de bebida juntas y líneas de pesca y redes; con frecuencia, éstas enredan y matan animales.

### Careteo y buceo

Los corales son especialmente vulnerables al daño físico. Los nadadores y buzos sin experiencia o simplemente un exceso de nadadores, frecuentemente parten los corales y estresan a los animales. El mayor daño ocurre cuando los buzos pierden el control en el agua (por ejemplo se agarran de los corales para luchar contra una corriente fuerte), caminan en una zona somera, o tratan de tocar a los animales. Ofrezca cursos de manejo de la flotabilidad para ayudar a los buzos a mantener un mejor control en el agua y recuérdelos que no deben pararse o caminar en zonas someras y que no agarren el coral para controlar sus movimientos. Si simplemente hay demasiados buzos, limite los números estableciendo una capacidad de carga para el área.

### Pesca deportiva, consumo de comida de mar y colección de souvenirs

Muchas especies de peces e invertebrados comestibles se están cosechando a niveles insostenibles en ambientes costeros y corales. Los turistas muchas veces no son conscientes de que una compra de un souvenir o un plato de comida de mar tienen serias consecuencias ambientales. Muchos peces pescados deportivamente y otras especies han disminuido drásticamente debido a la sobrepesca. Esto incluye varias especies de chernas y meros, jureles, pez vela, atunes, pargos, langostas y cangrejos. La sobrepesca amenaza directamente la integridad ecológica de los arrecifes y otros ambientes a lo largo del mundo. De manera similar, la cosecha exagerada de peces de arrecife, erizos de mar, conchas, pedazos de coral y otros animales marinos que son vendidos como adornos, contribuye a la degradación de los arrecifes.

Los proveedores de recreación marina no deben recolectar especies raras o amenazadas como comida. Los operadores de pesca deportiva pueden proteger poblaciones saludables de peces utilizando programas de atrapar y soltar los animales (catch-and-release), y educando a los turistas sobre cuáles especies son raras y se deben evitar. En general, los



turistas deben ser convencidos de no coleccionar “souvenirs”. Para los turistas que insisten en un recuerdo físico, la mejor opción es un “vidrio marino” (vidrios que han sido pulidos por la acción de las olas, para formar piedras verdes, azules y blancas) ya que en este caso, los turistas están removiendo basura.

### Observación de vida marina

La vida silvestre marina, como tortugas, delfines y ballenas, pueden ser molestadas fácilmente. Note que las especies que parecen no ser afectadas, en realidad pueden ser molestadas de manera sutil que no es aparente a los turistas. La investigación ha demostrado, por ejemplo, que los animales que parecen no ser molestados por los humanos tienen altos niveles de hormonas del estrés y pueden cambiar su comportamiento de manera sutil, e.g. las ballenas rodeadas de botes pueden sumergirse más seguido y pasar menos tiempo descansando en la superficie y las tortugas marinas pueden alimentarse menos.

La manera más apropiada de avistar mamíferos marinos es a una velocidad baja a distancias que no cambian su comportamiento, como su tasa de alimentación, la dirección de movimiento y sus intervalos entre inmersiones. Otras guías:

- Evite aproximarse a los animales de maneras que cambien su dirección o velocidad.
- Evite aproximarse de frente a los animales.
- Nunca persiga a un animal. Si se va, déjelo ir.
- Resista la tentación de aproximarse demasiado a grupos de madres con cría
- Resista la tentación de acercarse cada vez más.
- 100 metros es una buena distancia mínima para observar ballenas grandes.
- No toque a los animales. Puede hacerlos abandonar sus sitios de alimentación o reproducción.
- No alimente a los animales. Esto cambia su comportamiento, los hace dependientes de los humanos para su alimentación y no es nutritivo (una excepción son los alimentadores de aves en los hoteles, que se han planeado para que sean nutritivos y generalmente no trastornan a las aves. Las aves se pueden convertir también en “embajadores de la conservación” para los huéspedes de los hoteles que pueden no haber ido a una excursión de vida salvaje).
- Los buzos nunca deben “montarse” en una tortuga marina - necesita ser capaz de salir a la superficie para respirar.

### Avistamiento de vida silvestre terrestre

Para excursiones con base en tierra, como por ejemplo para ver colonias de lobos marinos, aves marinas, etc., los escondites y plataformas de observación pueden ser una excelente manera de proveer a los turistas con una vista clara, a la vez que se protegen a los animales y a la vegetación. Grupos de observadores de aves buscan áreas que tengan escondites elevados sobre humedales, marismas y estanques. Así como con la vida marina, los animales terrestres no deben ser tocados, perseguidos ni aproximados de muy cerca. Otras guías para hábitats terrestres:

- Nunca moleste un nido terrestre de ningún animal (tortuga, ave, etc.). Los nidos en las playas, como de tortugas marinas y aves, son particularmente vulnerables y requieren cierres de playas o cercamiento de áreas de anidación.
- No camine a través de colonias de aves marinas si las aves no están acostumbradas a los humanos. La perturbación puede resultar en batallas territoriales, rompimiento de huevos y muerte de polluelos.

#### **Ejercicio: Desarrolle guías recreativas para su AMP**

*En pequeños grupos, describa las actividades recreativas principales en su área, o que piense que pueden ser parte de un proyecto de turismo sostenible en el futuro. ¿Qué*



*impactos negativos pueden tener estas actividades sobre especies, hábitats acuáticos y ambientes terrestres? Consultando con otros miembros del grupo, haga una lista de las principales recomendaciones que le gustaría hacer a los operadores recreativos en su área*

### **Estudio de caso: Coiba – Esquema de Créditos a Pequeños Negocios**

Los presentadores discutirán modelos de negocio para el turismo sostenible en Coiba.

### **Estudio de caso: Gorgona – Concesiones de Servicios**

Los presentadores discutirán los modelos de negocios para las concesiones de Gorgona.

## **7.5 CADENAS DE SUMINISTROS SOSTENIBLES**

### **Beneficios de desarrollar una cadena de suministros sostenible**

#### *Material de Trabajo 7.9 – Productos de Operadores Turísticos y Proveedores*

Los operadores de turismo no siempre están en control de los impactos ambientales y sociales de los productos que utilizan, ya que la mayoría de los bienes y servicios están arreglados a través de una cadena de suministros de compañías subcontratadas, organizaciones y agentes. Por ejemplo, los operadores pueden enviar a los turistas a un crucero, hotel o excursión que no sigue las guías mencionadas arriba. Pero las escogencias del operador y las cláusulas de los contratos con los proveedores pueden estimular a los proveedores a mantener unos estándares de sostenibilidad y reportar los progresos alcanzados.

Un trabajo con los proveedores para integrar la sostenibilidad a lo largo de la cadena de suministros puede beneficiar a los operadores, proveedores, clientes y destinos. Desde un punto de vista financiero, una mayor sostenibilidad puede reducir los costos a través de una mayor eficiencia operacional, reducción de generación de basuras y una reducción en el consumo de energía y agua. Las prácticas sostenibles también pueden llevar a unos mayores ingresos al generar fidelidad en los clientes y atrayendo nuevos negocios con clientes que valoran un buen funcionamiento ambiental y social. Una reputación positiva fuerte, como una compañía que se preocupa por el medio ambiente, así como mejoras en la calidad de la experiencia del turista, puede resultar en una mayor satisfacción de los turistas y mayor fidelidad, un valor agregado del nombre en el mercado y mejores oportunidades de publicidad y mercadeo, así como una mejor aceptación por parte de las comunidades locales en los destinos.

Un buen funcionamiento y productos sostenibles de alta calidad, pueden ayudar a un operador a reducir el riesgo de conflicto o problemas con los proveedores, gobiernos, empleados y comunidades locales, y mejorar su estatus como un socio respetado en los destinos. Esto puede significar un mejor acceso a recursos como capital, la habilidad de desarrollar productos que complacen una demanda creciente en el mercado, mejores relaciones con gobiernos y empleados motivados y leales.



Los costos y beneficios de integrar criterios de sostenibilidad a la cadena de suministros varía para cada compañía dependiendo de:

- Cláusulas de contratación y venta con los proveedores;
- Disponibilidad de proveedores alternativos en destinos clave;
- Niveles actuales de sostenibilidad de los proveedores y potencial de cambio;
- Barreras a la sostenibilidad, como factores externos
- La preocupación ambiental y operacional de una compañía; y
- Recursos disponibles para implementar y promover la sostenibilidad a lo largo de la cadena de suministros.

Grandes operadores generalmente estimulan a los proveedores a unirse a una cadena de suministros sostenible, ofreciéndoles un mejor mercadeo y publicidad. Esto puede tomar la forma de programas de certificación o etiquetas ambientales (un símbolo, como por ejemplo una hoja verde, que muestre a los turistas que ése es un hotel ambientalmente responsable). Estos programas serán discutidos con mayor detalle en el próximo módulo. Como introducción, considere los siguientes estudios de caso.

### Estudios de caso

Veamos cómo algunos **operadores enfocados a viajes al exterior** están estableciendo cadenas de suministros sostenibles en sus destinos.

#### ***Discusión: Efectividad de Cadenas de Suministros Sostenibles***

*Como leyó en los estudios de caso, piense ¿cuáles son las ventajas y desventajas de las iniciativas de los operadores enfocados a viajes al exterior, para los negocios en los destinos locales? ¿Qué puede motivar a un negocio a participar en un programa o en otro? Después de que todos los casos hayan sido descritos, discuta estos asuntos con todo el grupo.*

### **Cadenas de Suministros Sostenibles – Estudio de Caso 1**

**Aurinkomatkat**, un operador finlandés, comenzó a integrar medidas de sostenibilidad a su cadena de suministros a principios de 2000. La compañía desarrolló criterios de sostenibilidad para hoteles, con base en la literatura existente y utilizando especialistas, con prioridad hacia el **manejo del agua y ahorro de energía**.

Los criterios mínimos se establecieron para hoteles socios, incluyendo conexión con un sistema de tratamiento de aguas residuales y medidas de conservación de agua y energía. El programa ha sido implementado en fases, para dar a los socios un **periodo de transición de varios años** para lograr los requerimientos y entender lo que se espera en el futuro.

La primera fase del programa incluía un **monitoreo** del funcionamiento ambiental, pero no requería que los alojamientos cumplieran con todos los requerimientos. La mayoría del monitoreo es realizada por el Administrador de Turismo Sostenible (Manager for Sustainable Tourism), junto con empleados y agentes en el destino. El monitoreo inicial se hace a través de una lista de chequeo que se completa por un representante de la instalación, que luego es revisada por personal en el destino y se verifica anualmente. El personal de Aurinkomatkat ha sido entrenado en turismo sostenible a través de clases y discusiones. El entrenamiento continúa a través de discusiones, un sitio intranet, un boletín sobre turismo sostenible y un paquete de información. Las repuestas de los agentes de Aurinkomatkat y los proveedores de acomodación en los destinos han sido positivas y algunos administradores de hoteles han ofrecido información sobre su funcionamiento ambiental antes de que se la pidan. Aurinkomatkat le informa a sus proveedores sobre el programa y cómo lograr los criterios de sostenibilidad a través de cartas y visitas personales, dependiendo del destino. Ya que muchos de los alojamientos son negocios familiares, el programa ambiental y los criterios se traducen al idioma del destino.



Para incentivar a sus socios a mejorar su funcionamiento ambiental, Aurinkomatkat ha creado un **sistema de clasificación de sostenibilidad**. Este sistema pronto aparecerá junto con el sistema clásico de clasificación de calidad en los folletos de Aurinkomatkat, en las páginas de Internet y en los materiales de publicidad. El sistema de clasificación está basado en una escala de 100 puntos. Cumpliendo con los criterios mínimos de conexión a un sistema de tratamiento de agua residual, y medidas de ahorro de energía y agua, una instalación puede lograr los 30 puntos mínimos para ser incluidos en el programa. Se ganan puntos adicionales por tener una política ambiental o de sostenibilidad, desarrollando un sistema de manejo de basuras efectivo, utilizando fuentes de energía renovable, implementando políticas de compras sostenibles y teniendo un programa de relaciones con la comunidad. Los hoteles pueden recibir hasta tres estrellas por rendimiento ambiental. Si hay una opinión negativa de los clientes, o si surgen problemas que comprometan los criterios, se puede bajar la clasificación de un hotel.

Aurinkomatkat también ha integrado indicadores de **sostenibilidad social, cultural y económica** en el programa, para no perder el contacto con estos aspectos de la sostenibilidad. Estos criterios reconocen que un hotel de 800 cuartos tiene un nivel de impacto diferente a un aparta-hotel de 6 cuartos y sus recursos no son comparables. Un complejo turístico multinacional de cinco estrellas con certificados ambientales no siempre es una “mejor” opción que una construcción de apartamentos de una familia que no tiene un programa ambiental pero emplea a los vecinos y contribuye a la economía local, aconsejando a los turistas comprar productos locales. De esta forma, la compañía le ha facilitado a **pequeñas propiedades familiares** pertenecer al programa, aunque no puedan invertir en tecnología ambiental al mismo nivel que los grandes hoteles, dándole 5 puntos a alojamientos pequeños con dueños locales. Esto significa que un hotel familiar que utiliza medidas de conservación de agua y energía y trata sus aguas residuales de forma adecuada, tendrá los requerimientos mínimos para ser incluido en el programa de sostenibilidad. Para lograr una mejor clasificación se necesita una mayor inversión.

### **Cadenas de Suministros Sostenibles – Estudio de Caso 2**

En el verano de 2000, **LTU Touristik**, un operador alemán que se especializa en paquetes turísticos a todos los continentes, lanzó una campaña que ayuda a los hoteles contratados a mejorar su rendimiento ambiental. La campaña se basó en la experiencia de la compañía con hoteles contratados que mostraba que la mayoría de los hoteleros en general sienten una responsabilidad con el ambiente, pero que necesitan sugerencias de cómo implementar buenas prácticas ambientales. Para determinar en dónde se necesitaba una mayor asistencia, el departamento ambiental de LTU Touristik trabajó con un consultor para distribuir un cuestionario en los hoteles contratados. El departamento también organizó reuniones con los administradores de los hoteles en una cantidad de destinos, permitiéndoles conocer de primera mano las prácticas ambientales del hotel y los impactos ambientales.

Como base en la campaña, la compañía desarrolló un pequeño manual, *Das Umwelt freundliche Ferienhotel (El Hotel de Vacaciones Ambientalmente Amigable)*, para dar asistencia técnica a los hoteles contratados (los que no son operados directamente por LTU Touristik). Los temas tratados en el manual incluyen agua potable, áreas externas, energía, compras, residuos y comunicación. Cada sección incluye una descripción general del problema y sugerencias concretas sobre cómo resolverlos, presentado en un lenguaje sencillo y un diseño fácil de usar. Se da gran importancia a explicar por qué las acciones se deben realizar en la manera descrita y hay símbolos que muestran cuánto tiempo se tomará y cuál es la inversión. Se dan muchos ejemplos de cómo las acciones mejoran el ambiente y pueden ahorrar dinero.

El manual, cuyo público objetivo son los administradores de hoteles y empleados responsables por la operación, fue lanzado en todos los destinos del mundo en donde LTU Touristik tiene



negocios. Ahora en su tercera edición, el manual está publicado en alemán, griego, inglés, francés, italiano y español. En 2002, alrededor de 15,000 manuales fueron distribuidos, y muchas grandes compañías ordenaron el manual para entrenar a su personal, o lo reimprimieron por su cuenta.

Cuando fue posible, el manual se distribuyó personalmente a los administradores de los hoteles. Los guías turísticos, compradores y la agencia en el destino llevaban los manuales durante visitas rutinarias, explicaban los objetivos de LTU Touristik y ofrecían sugerencias iniciales para prácticas ambientales. Estos representantes luego le reportaban al Administrador Ambiental de LTU Touristik sobre las primeras reacciones de los administradores. Junto con el manual, los administradores recibieron una carta personal y un cuestionario de una página, sobre si eran capaces de implementar algunas de las prácticas en el manual, si necesitaban información adicional y cuáles prácticas de protección ambiental ya estaban siendo implementadas. Alrededor del 20% de los hoteleros contratados han dado retroalimentación a la compañía.

Si los hoteleros requieren de asistencia adicional después de estos primeros contratos, LTU Touristik la provee a través de su equipo técnico de asistencia de dos personas, garantizando un diálogo continuo con los hoteles que quieren mejorar su rendimiento ambiental. Se ofrece entrenamiento a compradores, agencias en el destino y guías turísticos, y el Administrador Ambiental personalmente los mantiene al tanto de la campaña. También se da información sobre qué tipo de asistencia técnica se espera de ellos y cómo hacer una evaluación informal de las instalaciones visitadas. La página de Internet de LTU Touristik provee a todos los empleados interesados información más detallada.

LTU Touristik reconoce que depender sólo del manual tiene sus limitaciones, principalmente que no hay mecanismos para forzar las prácticas voluntarias, ni incentivo para su implementación. La meta de largo plazo de la compañía es ser capaz de demostrar los beneficios de acciones ambientales y establecer estándares ambientales en todos los hoteles vacacionales. El próximo paso es coleccionar información sobre acciones ambientales implementadas por hoteles, reportar sus resultados a otros hoteles y eventualmente a sus clientes.

#### ***Ejercicio: Reúna las guías de manejo producidas hoy***

*Revise las guías de manejo y otras ideas que su grupo creó hoy para operadores turísticos, hoteles, cruceros, actividades recreativas, cadenas de suministro sostenibles y cualquier otro sector del turismo que haya discutido. ¿Tiene buena información sobre guías de manejo para todos los sectores del turismo involucrados o que pueden involucrarse en su AMP? Tómese unos minutos para llenar cualquier vacío, y para hacer notas sobre los próximos pasos que le gustaría tomar cuando vuelva a casa.*