



**MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL USO RACIONAL DEL AGUA
EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS
CIUDAD CAPITAL DE LA RIOJA - ARGENTINA**

Lic. Miriam Marcela Azcurra
Miriam_azcurra@hotmail.com

Lic. Ana Elizabeth de la Puente
anasociales@hotmail.com,
La Rioja¹

RESUMEN

El desarrollo del Turismo Sostenible está enfocado hacia la gestión de todos los recursos de manera que satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, y a la vez que respeten la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de soporte de la vida.

Por ello, el presente manual se realizó de acuerdo con los resultados obtenidos en el proceso de la investigación del proyecto "**Uso Racional del Agua en Establecimientos Hoteleros, según las Buenas Prácticas Ambientales. Estudio de Caso: Ciudad Capital de La Rioja**"- 2011; cuya finalidad fue elaborar y proporcionar criterios operativos a los gestores privados de establecimientos hoteleros y así consolidar el consumo racional del agua y poder conservarla para su uso continuo en el futuro, de acuerdo con las buenas prácticas ambientales.

Para ello, se realizaron diversas actividades entre las más importantes fue la aplicación de entrevistas los hoteleros de la ciudad para conocer si se aplican criterios de racionalización y ahorro en el consumo de agua.

Para concluir, se elaboró este manual con el objetivo de exponer medidas que permitan la reducción en el consumo de agua potable en los establecimientos hoteleros de la ciudad Capital de La Rioja.

Palabras Claves: Agua, Establecimientos Hoteleros, Buenas Prácticas, Turismo Sostenible.

¹ Universidad Nacional de La Rioja.

Dpto. Académico de Ciencias Sociales, Jurídicas y Económicas - Lic. En Turismo
Secretaría de Investigación de Ciencias y Tecnología

INTRODUCCIÓN

Para empezar a hablar de buenas prácticas ambientales para el sector hotelero, se describe a continuación el empleo del término de buenas prácticas para conocer más sobre su concepto, definición y el empleo y utilización del mismo.

En general el concepto de “buenas prácticas” se refiere a toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecuan a una determinada perspectiva normativa o a un parámetro consensuado, así como también toda experiencia que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad en un contexto concreto.

Por otro lado, los autores Rieznik Lamana y Haja, (2001):

Buenas Prácticas son acciones o iniciativas con repercusiones tangibles y mesurables en cuanto a la mejora de la calidad de vida de los habitantes y del medio ambiente de una forma sostenible y que pueden servir como modelos para que otros países o regiones puedan conocerlos y adaptarlos a su propia situación.

Las Naciones Unidas y la comunidad internacional estimulan y utilizan las Buenas Prácticas como medio para:

- *Mejorar la política pública basándose en lo que funciona.*
- *Aumentar el grado de conciencia de los tomadores de decisión por la formulación de políticas a todos los niveles y del público sobre las posibles soluciones a problemas de tipo social, económico y ambiental.*
- *Compartir y transferir el conocimiento y la experiencia a través del aprendizaje colega-a-colega a través de un sistema de red.*

Entonces, para contribuir con el desarrollo sustentable de la actividad hotelera local, los empresarios deberían seguir muy de cerca estos criterios pero primeramente realizar un diagnóstico ambiental previo para tener una base racional, en la cual comenzar a trabajar y implementar mecanismos que reviertan la situación ambiental en la que se encuentran la Capital riojana pero sobre todo deberán respetar y cumplir con las normas y legislaciones vigentes nacionales o provinciales.

También, diseñar e implementar programas, guías, manuales de buenas prácticas ambientales para que las empresas de servicios de alojamientos puedan desarrollar un sistema de gestión ambiental eficiente, generando numerosos beneficios rentables y sustentables para la empresa, los clientes y para la población local.

En los últimos años el sector hotelero también vienen produciendo impactos negativos en los destinos turísticos, uno es el excesivo consumo de agua, del cual la FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación) estimó que 100 turistas usan en 55 días la misma cantidad de agua que se necesitaría para cultivar arroz para alimentar a 100 personas durante 15 años.

Por esto, se debería analizar muy esta problemática y hacer un control en el uso y consumo del agua en el sector hotelero y asumir el compromiso de trabajar solidariamente con la sociedad, con el medio ambiente y con la propia empresa.

Ante esto, es que surgió este manual enfocado en el uso racional del agua para los establecimientos hoteleros, como un instrumento de guía para los empresarios del sector hotelero de la Capital de La Rioja que quieran adoptar en sus gestiones medidas ahorrativas en el consumo de agua.

También, ayudará al personal a incorporar criterios de sustentabilidad en el desarrollo de las actividades, en la prestación de los servicios ofrecidos a los turistas y agregándole así una mayor competitividad en el mercado consumidor.

Por otro lado, se pretendió brindar información e impulsar estrategias orientadas a la conservación y al mejoramiento del medio ambiente en el sector hotelero en cualquiera de sus categorías pero sin bajar la calidad en la prestación de sus servicios.

Estas estrategias, tomadas de diversos autores analizados y adaptadas para aplicarse en las instalaciones de los hoteles, organizadas en departamentos o aéreas: recepción, bar, lavandería, mantenimiento y limpieza, etc. de los establecimientos de alojamientos de la Capital de La Rioja y de la industria hotelera en general.

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO ESTE MANUAL?

El presente manual está dirigido a:

- 1º A los prestadores de servicios turísticos, entendidos en la Ley de alojamientos turísticos como, aquél que se presta en establecimientos de uso público, en forma habitual o temporaria, por una tarifa determinada y un período que permite el pernocte, al que pueden sumarse otros servicios complementarios, siempre que las personas alojadas no constituyan domicilio permanente en ellos.
- 2º A los establecimientos en los que se ofrece el servicio de alojamiento turístico que se clasifican y se categorizan, conforme a los parámetros, requisitos y estándares definidos por la Autoridad de Aplicación en:

Categoría de una (1) a cinco (5) estrellas:

- Hotel;
- Hostería o Posada

Categoría de una (1) a tres (3) estrellas:

- Apart Hotel;
- Cabaña.

Categoría Única:

- Residencial, Hospedaje u Hostal.
- Bed & Breakfast o Casa de Huéspedes;
- Hostel;
- Camping y/o Autocamping;
- Casas y/o Departamentos Turísticos;
- Finca Turística.

Empresarios e inversionistas del rubro que, estén interesados en desarrollar o ampliar proyectos o emprendimientos turísticos hoteleros bajo la Ley 8819 de Alojamientos Hotelero de la Provincia de La Rioja.

A las autoridades ambientales pertinentes. Para dichos actores, el manual se constituye como un documento base para el monitoreo del cumplimiento de los parámetros ambientales requeridos al momento de operar negocios de este rubro.

Al Consejo Asesor de Alojamientos Turísticos, conformado en el ámbito del Consejo Consultivo de Turismo, creado por la Ley Marco de Turismo de la Provincia de la Rioja, este manual servirá como una herramienta a la hora de proponer las medidas de acción que estime conveniente para mejorar los estándares de calidad de la actividad, la descripción del proceso de servicios, la exposición de los impactos potenciales y las buenas prácticas expuestas, servirá de referencia para evaluar ambientalmente la prestación de servicios turísticos hoteleros.

OBJETIVOS DEL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

Objetivo General

- Exponer medidas que permitan la reducción en el consumo de agua potable en los establecimientos hoteleros de la Capital de La Rioja.

Objetivos Específicos

- Definir medidas para el ahorro del consumo de agua en las empresas prestadoras de servicios hoteleros de la capital.
- Cambiar hábitos y actitudes de uso para lograr una mayor eficiencia en el consumo del recurso hídrico en el sector hotelero de la ciudad.
- Concientizar y capacitar sobre el uso racional del agua y la preservación del medio ambiente a los huéspedes y al personal de la industria hotelera del área de estudio.

AHORRO DEL AGUA

El agua es un líquido vital para todo ser vivo, es por esto que debe de ser cuidada de manera racional para garantizar a futuras generaciones un mundo sin carencias del vital líquido. La conciencia y preocupación social por la defensa del medio ambiente preocupa cada vez más los altos precios del agua, hasta el momento muchos fabricantes han orientado a los consumidores a adquirir artículos y complementos más eficientes que garanticen un menor consumo de agua (Becerra, 2006).

Según (Vargas et al., 2003) algunos estudios han demostrado que los principales puntos para el ahorro del agua son los siguientes.

- Dar instrucciones claras al personal del hotel acerca de la importancia del ahorro de agua. Avisar al personal de mantenimiento en caso de detectar fugas en lavaplatos y cisternas.
- Equipar las habitaciones con equipo en los baños de bajo consumo de agua.
- Colocar fluxómetros en los wc.
- Contar con un circuito de agua que permita cerrar el suministro en aquellas zonas desocupadas del hotel.
- Tener en cuenta el consumo de agua al comprar cualquier aparato.
- Depurar las aguas residuales y dedicarlas al riego de los jardines.

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL E INVOLUCRAMIENTO DE LOS HUÉSPEDES

La Responsabilidad Social Empresaria es: "una visión de negocios que integra a la gestión de la empresa, el respeto por: los valores y principios éticos, los trabajadores, la comunidad y el medio ambiente".

La empresa hotelera si quiere incorporar criterios de responsabilidad social empresaria en la prestación de sus servicios, debería capacitar y concientizar contantemente a sus empleados sobre los conceptos básicos del cuidado del medio ambiente y el desarrollo sustentable de la actividad hotelera. Esto permitirá un aprendizaje continuo del personal para poder evaluar el impacto ambiental que genera esta actividad y se reforzarán en él el respeto por los valores y principios éticos y el compromiso de trabajar conjuntamente hacia el desarrollo sustentable del turismo para lograr grandes beneficios para la comunidad, para el medio ambiente y la propia empresa.

También, la empresa prestadora de servicios turísticos debería desarrollar una política ambiental, definiendo los objetivos y las acciones a desarrollar en el corto, mediano y largo plazo, fijando las responsabilidades de su personal, para contribuir a la conservación medioambiental y en especial del ahorro del agua y comunicarles lo establecido en esta política y capacitarlos desde su ingreso sobre cómo poner en práctica las distintas acciones para lograr los objetivos deseados.

También los huéspedes de de los hoteles pueden ser incitados a seguir simples reglas para colaborar con el ahorro de agua que en algunos casos hay personas dispuestas a tomar estas medidas sin ninguna objeción.

En los alojamientos hoteleros debe desarrollarse la visión en donde todos los empleados y huéspedes sean invitados a desarrollar una tarea responsable ayudando a disminuir el derroche de agua y el impacto negativo sobre el medio ambiente.

Además, los empresarios hoteleros deberán informar y comunicar a los huéspedes la política ambiental que se ha adoptado para contribuir al desarrollo sustentable de la actividad dentro de la misma, especificando los objetivos planteados y los motivos de estos.

VENTAJAS COMPETITIVAS

La Calidad y la Sustentabilidad son dos de los principios rectores de la Ley Nacional de Turismo, y como tal, es nuestra obligación y responsabilidad estimular a todos los actores del sector para que adopten hábitos, conductas y comportamientos enfocados en preservar el ambiente y orientar sus actividades hacia la cultura de la calidad, la mejora continua, y la excelencia (FEHGRA, 2005).

O sea que, la competitividad de una organización esta medida de acuerdo a la capacidad que tiene la misma de mantener sus ventajas comparativas que le permitan acceder, sostener y mejorar sus competencias en el mercado consumidor en el que interactúa pero además está relacionada con la capacidad productiva que integra a la calidad en la prestación de los servicios, las inversiones y los recursos humanos de la empresa.

En donde también, la ventaja competitiva de un hotelero está relacionada con su habilidad, recursos, conocimientos, atributos y la buena calidad de sus servicios prestados para satisfacer necesidades mejor que lo hacen sus competidores pero si además de esto el empresario práctica o incorpora criterios de sustentabilidad en el desarrollo de sus actividades como es el ahorro del agua obtendrá otros beneficios como una mayor atractividad para los clientes, para sus empleados y para los inversionistas y obtener una mejor competitividad y rentabilidad económica.

DATOS ÚTILES PARA EL AHORRO DEL AGUA

En este punto, se expusieron diversas recomendaciones ambientales que pueden servir de gran utilidad en los esfuerzos para ahorrar el líquido vital para la supervivencia y sobrevivencia de la vida "agua" por parte de los hoteleros, contribuyendo con esto al desarrollo del turismo de La Rioja y de la actividad turística en general.

1. Implementar una campaña para el ahorro en la empresa con el involucramiento de todo el personal mediante la elaboración de carteles, pancartas, afiches, folletos, etc. que ayuden a concientizar y sensibilizar a los huéspedes sobre la importancia de conservar y cuidar el recurso hídrico.
2. Incitar a los huéspedes a que reutilicen sus toallas, sábanas y demás blancos. Transmitir en los huéspedes, información sobre cómo pueden ahorrar agua como cerrar la grifería cuando se jabanan, se lavan los dientes, etc.
3. Mantener un cálculo de la evolución del consumo del recurso hídrico la empresa teniendo en cuenta la marcación de medidores como referencia.
4. Impedir el derrame de los aceites usados de cocina, detergentes, químicos, etc. en los desagües.
5. Implantar medidas de mantenimiento preventivo de las instalaciones para evitar: el goteo y/o la formación de un hilo continuo de agua en los grifos, filtraciones en los depósitos de agua de inodoros y cañerías.

6. Llevar a cabo un control diario y registro de las instalaciones para detectar fallas y goteos e arreglarlas en un tiempo prudencial.
7. Buscar alternativas sobre la frecuencia en el cambio de toallas, fundas y sábanas.
8. Utilizar las máquinas lavadoras a carga completa en el lavado de ropa y blancos (sábanas, cubrecamas, manteles, etc.).
9. Evitar el derroche de agua en grifos abiertos, dañados o en mal estado en forma continuada durante el lavado de loza y otros implementos de cocina, en la limpieza de zonas comunes, habitaciones y baños.
10. Evitar el lavado de veredas, jardines, espacios abiertos o vehículos usando manguera para evitar derroches de agua.
11. Tomar las precauciones necesarias para el uso eficiente del agua, especialmente en las áreas de limpieza, lavandería, bar, elaboración de alimentos, etc.
12. Al comprar un electrodoméstico, elija el de menor consumo en agua y electricidad. Solicite siempre que le informen de estos consumos y no compre ningún electrodoméstico sin leer las condiciones técnicas.
13. Implementar un programa de monitoreo de agua que incluya el registro de consumo diario, la instalación de medidores primarios y secundarios, especificando cantidades de agua por proceso: hospedaje, limpieza, alimentación, lavandería y otros (recreativos, por ejemplo).
14. Mantenimiento y limpieza de desagües y tuberías de conducción de aguas residuales del proceso, servicios adicionales del hotel, y de las aguas lluvias para evitar la acumulación de residuos y no ocasionar derrames de aguas residuales al medio natural.

BIBLIOGRAFIA

Blasco Lázaro M., I Jornadas sobre Turismo Sostenible en Aragón 2005

Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de La República Argentina-FEHGRA (2005) Manual de Uso Racional de Energía para establecimientos Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina - 1º edición

Resources Group (IRG) y el Centro Nacional de Producción más Limpia de Honduras (CNP+LH), subcontrato 1190-CPFF-CNP+LH. Tegucigalpa, Honduras, (2009).Guía de Buenas Prácticas Ambientales para el subsector Turístico Hotelero

Rieznik Lamana N. y Hernandez Aja A. "Buenas Prácticas", Madrid (España), Julio De 2005.

Otero A.; Lonac A.; Marioni S.; González R. CEPLADES- Turismo (2007) Manual de buenas prácticas para destinos turísticos de montaña /. [et al.]. - 1a ed. - Neuquén

Secretaría de Turismo de La Nación, (2007). Guía de recomendaciones ambientales - 1a ed. - Buenos Aires : 64 p. ; 28x22 cm. ISBN 978-987-97277-6-8 1. Educación Ambiental. I. CDD 304.2

empresarial/responsabilidad-social-empresarial.shtml

<http://www.monografias.com/trabajos47/responsabilidad-social->

Secretaria de Turismo de la Provincia de La Rioja Ley 8819 de Alojamientos Turístico de la Provincia de La Rioja, Boletín Oficial N° 10.823.