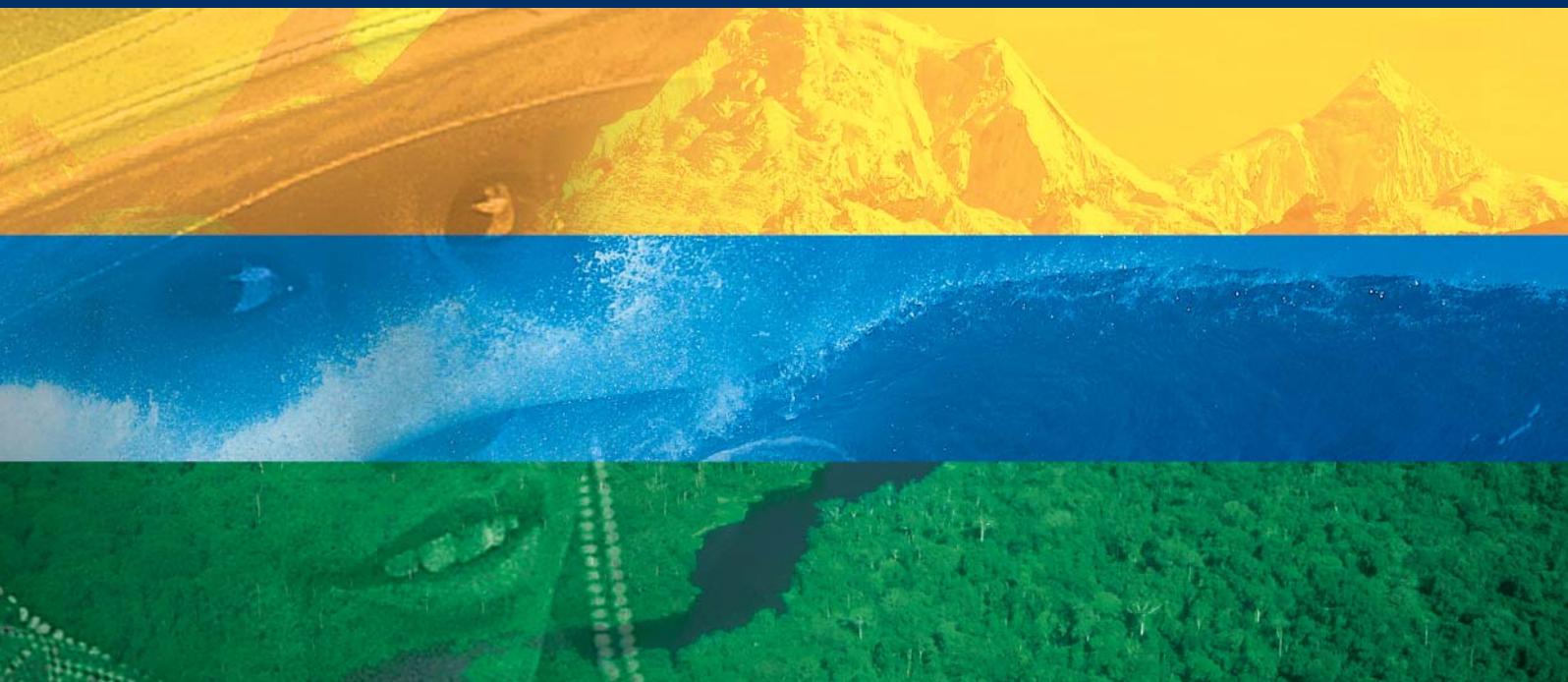


# MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE



HACIA UN TURISMO RESPONSABLE

## **BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE**

Guía metodológica para el desarrollo de turismo sostenible en el Perú.

Basado en:

Buenas prácticas para turismo sostenible

Una guía para el pequeño y mediano empresario de hospedaje.

Rainforest Alliance

Adaptación y Edición:

Fiorela Agustí

Consultora ambiental

Equipo editorial de PromPerú:

Diana Tamashiro

Marisol Acosta

Ana Tsui

Elva Yáñez

Fernando López

Guillermo Seminario

Gabriela Trujillo

Con la colaboración de:

Flora Benavides

Jorge Chávez

Rodrigo Morey

José Rosemberg

Elena del Castillo

Alfredo Ferreyros

José Purisaca



Instituto Machu Picchu ([www.imapi.org](http://www.imapi.org))

Diseño gráfico:

Graffiti

Corrección:

Juana Iglesias

© Comisión de Promoción del Perú - PromPerú

© Asociación Peruana de Turismo de Aventura y Ecoturismo - APTAE

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2006-4100

Lima - Perú

2006



# C O N T

Presentación PromPerú .....	4
Presentación Aptae .....	5
Introducción .....	6
¿Cómo usar este manual? .....	9

## C A P Í T U L O I

### ► I. Planificación .....11

1.1 ► Identificación de riesgos y/o impactos ambientales y sociales .....	12
1.2 ► Política de sostenibilidad .....	13
1.3 ► Planes de acción y registros .....	14
1.4 ► Diseño y construcción .....	17
1.4.1 ► Costa .....	19
1.4.2 ► Sierra .....	20
1.4.3 ► Selva .....	22

## C A P Í T U L O II

### ► II. Implementación: Puesta en marcha ..... 25

2.1 ► Eje Ambiental .....	26
2.1.1 ► Agua .....	26
2.1.2 ► Consumo de energía .....	28
2.1.3 ► Consumo de productos .....	29
2.1.4 ► Manejo de residuos sólidos .....	30
2.1.5 ► Emisiones atmosféricas .....	31
2.1.6 ► Áreas verdes, suelos y control de erosión .....	32
2.1.7 ► Sitios arqueológicos, áreas naturales protegidas y biodiversidad .....	33

- 2.2 ▶ Eje Socioeconómico . . . . . 34
  - 2.2.1 ▶ Impacto social y valoración cultural . . . 34
  - 2.2.2 ▶ Participación económica de la población local . . . . . 35
- 2.3 ▶ Eje Turista . . . . . 36
  - 2.3.1 ▶ Satisfacción del turista . . . . . 36
  - 2.3.2 ▶ Salud y seguridad . . . . . 37
  - 2.3.3 ▶ Comunicación y participación . . . . . 38
  - 2.3.4 ▶ Sensibilización y capacitación . . . . . 39

C A P Í T U L O I I I

- ▶ **III. Recomendaciones específicas . . . . . 43**
  - 3.1 ▶ Establecimientos de hospedaje . . . . . 44
  - 3.2 ▶ Tour operadores . . . . . 48
  - 3.3 ▶ Empresas de Transporte . . . . . 52
  - 3.4 ▶ Proveedores . . . . . 56
  - 3.5 ▶ Comunidades locales . . . . . 58
  - 3.6 ▶ Guías . . . . . 59
  - 3.7 ▶ Código de conducta para turistas . . . . . 61
  - 3.8 ▶ Monitoreo, revisión y mejora continua . . . . . 63

A N E X O S

- ▶ **Anexos . . . . . 65**
  - Anexo 1: Glosario técnico . . . . . 66
  - Anexo 2: Lista de empresas recicladoras en Perú . . . . . 74
  - Anexo 3: Fuentes de información adicional (Internet) . . . 78
  - Anexo 4: Declaración del río Amazonas . . . . . 80
  - Anexo 5: Código de ética del turismo . . . . . 86

# P R E S E N

Los expertos en turismo están de acuerdo: la *sostenibilidad* es un activo de empresas exitosas en un mercado cada vez más grande, más rico y más exigente. Este mercado está constituido por personas que desean interactuar con respeto y equidad con personas de otras culturas, en espacios geográficos donde la naturaleza armoniza con el legado que culturas milenarias dejaron a la humanidad.

El Perú tiene sobradas fortalezas y oportunidades para liderar este mercado.

Pero pensemos: ¿cuáles son esas fortalezas y oportunidades? Y, en ese marco: ¿es nuestra operación turística parte de las fortalezas? O más bien: ¿somos parte de las amenazas? ¿Tenemos conciencia de los impactos negativos de nuestras acciones? ¿Estos impactos negativos afectarán el negocio, nuestros ingresos y por tanto el futuro de nuestros hijos? ¿Qué hay de cierto en el enunciado “industria sin chimeneas”?

A través de este manual deseamos proveer herramientas para contestar esas preguntas y pretendemos, sobre todo, desterrar la creencia de que sólo el ecoturismo tiene que ver con sostenibilidad, cuando la realidad es que toda actividad turística puede y debe ser sostenible.

Este manual, que contempla diferentes realidades geográficas y actividades, pretende también ser una

introducción a una dimensión donde comprobará que invertir en el cuidado de la naturaleza, por ejemplo, significará reducir notablemente sus costos de operación mientras aumenta sus ventas.

Deseamos que este manual sea una herramienta dinámica y en permanente construcción por lo que agradeceremos nos envíe sus comentarios, correcciones, experiencias y preguntas a [postmaster@promperu.gob.pe](mailto:postmaster@promperu.gob.pe)

Esta publicación no sería posible sin la valiosa colaboración de Rainforest Alliance, cuya publicación *Buenas prácticas para turismo sostenible: Una guía para el pequeño y mediano empresario de hospedaje* fue nuestro punto de partida; sin la iniciativa y el empuje del Instituto Machu Picchu; y sin el apoyo de la Asociación Peruana de Turismo de Aventura y Ecoturismo - APTAE, gremio de empresarios pioneros en hacer del turismo una buena práctica.

**Elizabeth Barthelmess Saco**

Gerente General

PromPerú

# T A C I Ó N

La **ASOCIACION PERUANA DE TURISMO DE AVENTURA Y ECOTURISMO “APTAE”**, en su calidad de Asociación Civil sin fines de lucro que agrupa a personas que se dedican o participan en la actividad del Turismo de Aventura o Ecoturismo, y que tiene por objeto:

- Asociar a empresas e instituciones que desarrollan un turismo sostenible basado en prácticas ambientalmente adecuadas;
- Difundir, fomentar y promocionar la práctica del Turismo de Aventura y/o Ecoturismo, alentando el desarrollo del turismo interno y receptivo basado en la conservación de los recursos naturales y culturales, así como su uso y disfrute sostenible;
- Velar por el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad en los servicios que ofrecen los operadores de turismo de aventura y/o ecoturismo; propugnando el profesionalismo de los recursos humanos que realizan estas actividades;
- Trabajar en representación de los asociados para conseguir el desarrollo de las buenas prácticas ambientales y el ecoturismo participativo respetando a las comunidades locales, fomentando su participación activa y sus beneficios, así como la conservación del medio ambiente y la diversidad biológica.
- Actuar en representación de los asociados a nivel nacional e internacional, en pro del desarrollo de un turismo sostenible;

considera que la actividad turística basada en una adecuada planificación, desarrollo y gestión se puede convertir en un factor determinante para conservar el medio ambiente. Dentro de este contexto, **APTAE** agradece el apoyo recibido de Rainforest Alliance de Costa Rica como ente que propicia la certificación turística en las Américas, el valioso auspicio de PromPerú y el aporte técnico del Instituto Machupicchu; pretendiendo que este Manual de Buenas Prácticas constituya una herramienta que facilite a las empresas turísticas el realizar acciones concretas que les permitan orientar su gestión hacia la práctica de un turismo sostenible, que satisfaga las necesidades presentes de los turistas y las regiones anfitrionas, protegiendo y mejorando las oportunidades para el futuro.

La implementación de las Buenas Prácticas aquí propuestas, pretende corregir o mejorar la actual gestión operativa de las empresas, a fin de prevenir o minimizar los posibles impactos negativos que puede generar la actividad turística, optimizando la calidad de los servicios ofrecidos al visitante. De esta manera, se lograrían los beneficios fundamentales del turismo sostenible: mejorar la calidad de vida de las poblaciones anfitrionas, brindar al visitante una experiencia de alta calidad y conservar la calidad del medio ambiente del que dependen los actores involucrados en la actividad turística: poblaciones locales, visitantes y empresas.

**John Herdin**  
Presidente APTAE

# I N T E R O D

## ¿Qué es turismo sostenible?

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) es “aquél que conduce a la gestión de todos los recursos de tal forma que permita satisfacer todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, mantener la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que apoyan la vida”.

El *Manual de buenas prácticas* tiene por finalidad ser una herramienta metodológica que acompañe al guía, tour operador, hotelero, transportista y autoridad local en el camino hacia una operación sostenible. No es necesario leer todo este manual para empezar a adoptar buenas prácticas, pero para facilitar su uso recomendamos leer primero la sección “Cómo usar este manual”.

El capítulo de “Planificación” indica los pasos necesarios para identificar los principales riesgos ambientales y sociales de su actividad, definir su política de sostenibilidad, elaborar sus planes de acción y llevar sus registros. El capítulo de “Implementación” tiene 3 ejes: ambiental, socioeconómico y turista. El Eje Ambiental trata sobre la interacción de su empresa con el ambiente, buscando tener el menor impacto negativo posible. El Eje Socioeconómico se refiere a la protección

y valoración de la cultura local y a los beneficios económicos para las comunidades locales. El Eje de Atención al Turista, como objetivo prioritario de su negocio, provee información para garantizar un servicio de calidad.

El Capítulo de “Monitoreo, revisión y mejora continua” de buenas prácticas da consejos para comprobar la efectividad de lo que se ha implementado y hacer seguimiento de sus objetivos, con miras al constante mejoramiento.

Adicionalmente, en este manual se podrá encontrar criterios para el diseño y la construcción en costa, sierra y selva, recomendaciones para sensibilizar y capacitar a su personal, códigos de conducta y consejos prácticos para guías, turistas y comunidades locales que quieran desarrollar turismo sostenible.

Para lograr el éxito en la implementación de buenas prácticas recomendamos tomar en cuenta lo siguiente:

- **Compromiso** de los propietarios, líderes, gerentes o administradores de la empresa. Este es el factor que determina si las acciones planificadas van a dar los resultados esperados.

# U C C I Ó N

- **Creatividad.** Es la base para desarrollar técnicas alternativas y prácticas que ayudan a mejorar nuestro actuar frente al ambiente y la sociedad. Promueve la **participación** del personal y premia las soluciones más creativas.
- La **sensibilización** es particularmente importante, pues está destinada a crear conciencia y lograr la **motivación** de los trabajadores en las buenas prácticas.
- **Capacitación** y entrenamiento del personal para realizar buenas prácticas. Este aspecto, que requiere inversión, muchas veces es ignorado.
- Asignar **recursos** económicos y técnicos. La apertura a nuevos esquemas operativos y tecnologías limpias que reditúen la inversión. Es tan importante como pensar en el mediano y largo plazo.
- Establecer mecanismos de **comunicación** claros y efectivos en todos los niveles: trabajadores, clientes y proveedores.
- **Comunicación** y promoción de los logros alcanzados. Esto permitirá conservar clientes y acceder a

otros mercados más especializados.

- **Perseverancia** en las buenas prácticas. Esperar resultados en el mediano y largo plazo.

Con la implementación del *Manual de buenas prácticas* se conseguirá:

- **AHORRAR**, al controlar el consumo de recursos y efectivizar los procesos productivos.
- **MEJORAR LA IMAGEN DE LA EMPRESA**, gracias al respeto por el ambiente y la sociedad.
- **ACCEDER A NUEVOS MERCADOS**, más exigentes y especializados.
- **MEJORAR LA COMPETITIVIDAD**, por la diferenciación de un negocio limpio y sustentable.
- **PROTEGER EL AMBIENTE**, para mantener el bienestar de la vida en nuestro planeta.
- **MEJORAR LAS RELACIONES** con las comunidades locales.

# C Ó M O U S A R



1. Inicie la lectura de este manual por el capítulo I “Planificación”, evaluando los impactos sociales y ambientales que genera su empresa u organización.
2. Continúe con el capítulo III de “Recomendaciones específicas” (para tour operadores, transportistas y establecimientos de hospedaje), en el que se incluye cuadros con la identificación de aspectos e impactos que genera cada tipo de operación.

Asimismo encontrará recomendaciones de buenas prácticas para proveedores, comunidades, guías e incluso turistas. Las recomendaciones que requieren ser profundizadas le llevarán a otra sección del manual a través de la indicación del número de página ubicado entre paréntesis.

3. Existen aspectos e impactos similares para los diferentes tipos de empresas. En el capítulo II de “Implementación”, éstos se han organizado en 3 ejes: ambiental, socioeconómico y turista, los cuales son la base para lograr la sostenibilidad. Finalmente, la sección “Monitoreo, revisión y mejora continua”, permite detectar errores y establecer las correcciones que lo conduzcan a una mejora continua de sus servicios.

# E S T E M A N U A L

Cada sección dentro de los capítulos está organizada en respuesta a un conjunto de interrogantes:

- **¿Qué es?** Detalla el contenido o enuncia alguna definición que permita entender el tema que se está tratando.
- **¿Por qué?** Precisa la motivación o causa de la buena práctica.
- **¿Sabía qué?** Provee información interesante y relevante para despertar interés en el tema que se trabaja.
- **¿Qué se ha aprendido?** Señala las lecciones aprendidas en años de trabajo e intercambio de experiencias con empresas que realizan turismo sostenible.
- **¿Cómo?** Indica paso a paso las buenas prácticas a ser implementadas.

En el manual se encontrará también una serie de ayudas gráficas y colores para facilitar su lectura.



■ → Planificación



■ → Implementación



■ → Recomendaciones

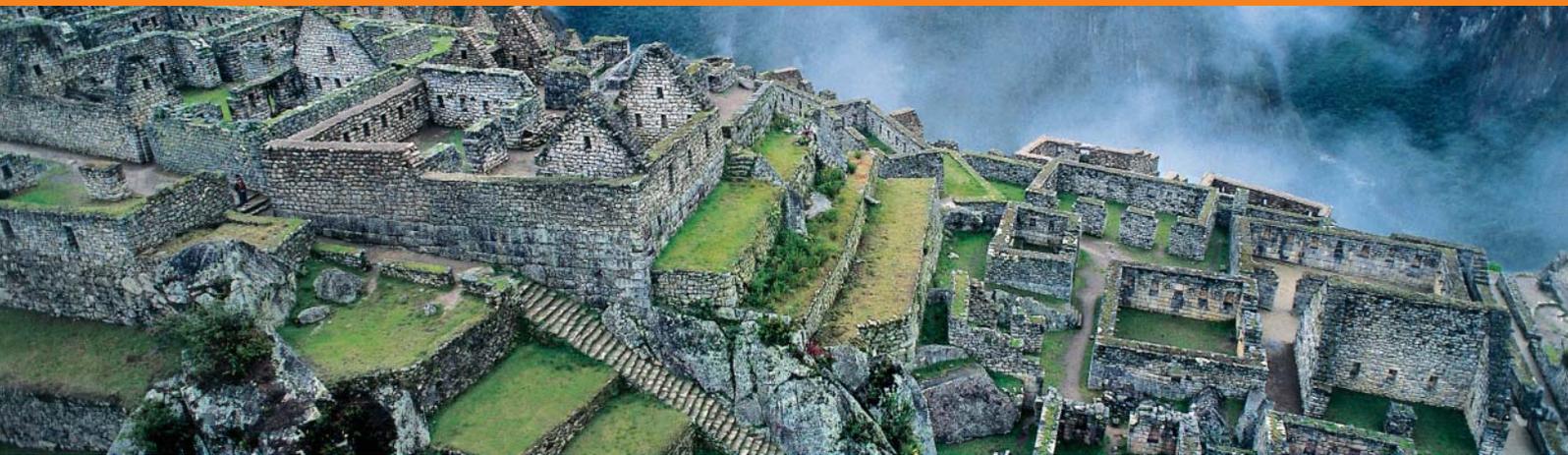


■ → Anexos



CAPÍTULO I

# PLANIFICACIÓN





### 1.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y/O IMPACTOS AMBIENTALES Y SOCIALES

En la operación turística se producen impactos positivos y negativos.

Los impactos negativos de la operación turística dependen, principalmente, de las características de la zona, del tipo de actividad que se realiza, del número de turistas, de la infraestructura disponible, de la accesibilidad y de los medios de transporte.

Es recomendable que se identifiquen los impactos respondiendo a las siguientes preguntas:

- ¿Qué recursos naturales requiere la operación que se va a llevar a cabo? ¿En qué cantidades? Considere agua, energía, combustible, insumos para la elaboración de alimentos, uso de suelo

(para infraestructura, senderos, áreas verdes), entre otros.

- ¿Cómo interactúa la empresa con el ambiente? ¿Qué impactos negativos se ocasionan? y ¿Cuáles se pueden evitar?
- ¿Qué subproductos y en qué cantidad genera la operación? Evalúe todos los procesos, desde la adquisición, transporte, manipulación, almacenamiento y controles de entrada y salida de los recursos hasta el producto final, incluyendo los subproductos. Considere residuos sólidos (basura), aguas residuales: negras (de inodoros) y grises (de lavaderos y duchas), ruidos, humos, alteración del paisaje, etc.
- ¿Qué tratamientos existen para disminuir los impactos negativos? ¿Están disponibles?

Independientemente de las operaciones efectuadas en el campo o la ciudad, si la empresa tiene oficinas, no olvidar el control del consumo de papel, agua, electricidad, generación de basura, preparación en caso de emergencias (sismos, incendios, inundaciones).

En el capítulo de “Recomendaciones específicas” se encontrarán cuadros que identifican los principales impactos negativos para tour operadores, transportistas y alojamientos.



## 1.2 POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

### ¿Qué es?

La política resume el compromiso de la empresa con respecto al ambiente y a la sociedad. Todas las acciones posteriores deben estar dirigidas a lograr el cumplimiento de una política de sostenibilidad.



### ¿Sabía que...?

*La política es el documento más importante de una organización, su función es establecer el horizonte y la filosofía (o forma) de trabajo de una empresa.*

### ¿Qué se ha aprendido?

La política debe documentarse, implementarse y comunicarse a todos (trabajadores, proveedores, clientes y comunidad), de lo contrario se corre el riesgo de que

ella no cumpla su función y que los esfuerzos en definirla sean inútiles.

### ¿Cómo?

1. Evaluar los principales impactos negativos ambientales y sociales que la operación genera. Identificar cuáles son los más peligrosos, priorizarlos y mencionar en la política el compromiso para controlarlos.
2. La redacción debe ser breve y concisa para que se logre un documento entendible por todos. Traducirlo a los idiomas necesarios.
3. Reunir al personal para definirla, que todos participen para que sientan la política como propia.
4. Incluir un compromiso para cumplir las leyes ambientales, lograr la mejora continua y revisar los objetivos y metas.
5. Comunicar a través de páginas web, material publicitario, "brochures", en pizarras, vitrinas, "souvenirs" en las habitaciones, en los vehículos, etc.
6. El personal debe comunicar la política a los clientes.
7. Revisar y actualizar la política por lo menos una vez al año, así como la evolución de la empresa con respecto a los compromisos asumidos.



### 1.3 PLANES DE ACCIÓN Y REGISTROS

#### ¿Qué es?

Plan de acción es el documento donde se establecen los objetivos, metas y las acciones a seguir, los responsables y el presupuesto para lograrlos en un tiempo determinado. Los registros permiten verificar en el tiempo el cumplimiento de los planes.



#### ¿Sabía que...?

*Los documentos permiten comprobar si se cumplen los objetivos y son indispensables para lograr la certificación.*

#### ¿Qué se ha aprendido?

Es muy importante tener por escrito los planes, acciones, cronogramas, objetivos y metas. Los documentos no tienen que ser complejos, mientras más simples sean, más fácil será su uso.

#### ¿Cómo?

1. Analizar la situación inicial: dónde está la organización y a dónde se quiere llegar.
2. Mientras más personal se involucre, será mejor.
3. Para establecer los planes, objetivos y metas tome como base los compromisos de la política.
4. Hacer planes de acción para cada área operativa y/o para cada objetivo o compromiso de la política.

Para hacer planes de acción se debe tomar en cuenta:

- ¿Cuáles son los objetivos? Por ejemplo: reducir la basura, mejorar la satisfacción de los turistas, reducir el consumo de agua y luz, etc.
- ¿Cuáles son las metas? Una meta es cuantificable, concreta y considera plazos determinados. Por ejemplo: reducir 10% el consumo de agua en 6 meses.
- ¿Cómo lograr los objetivos y metas? Por ejemplo, las acciones para reducir la basura podrían ser: capacitar al personal para separar la basura, colocar carteles, cambiar los productos que use, etc. Se debe ser lo más específico posible.
- ¿Quiénes serán los responsables? Asignar personas encargadas para el cumplimiento de



- cada objetivo, cada meta, cada plan de acción, o un responsable por área de trabajo.
- ¿Cuánto va a costar? Incluir un presupuesto, de ser posible para cada acción.
  - ¿Cuánto demora la implementación? O sea el tiempo que se requiere para lograr los objetivos y las metas.

Además:

1. Se debe nombrar un coordinador, que establezca un vínculo con los trabajadores.
2. El coordinador debe tener cualidades como: liderazgo, experiencia, iniciativa, honestidad, facilidad de comunicación y preparación (de ser posible) en manejo de registros e indicadores.
3. Asegurarse que TODO el personal conozca y entienda la política, planes, objetivos y metas. En especial que cada uno sepa sus responsabilidades y la importancia de su participación.
4. Reunirse permanentemente con el personal para identificar las áreas o procesos que están generando problemas.
5. Empezar por proponer metas simples y fáciles de lograr. Incremente progresivamente la exigencia a medida que éstas se vayan alcanzando. **No proponga metas inalcanzables.**

6. Controlar el cumplimiento de fechas límite y las acciones establecidas para cada plan de acción.
7. Revisar siempre el cumplimiento de los objetivos y las metas. Cuando no se logren, investigar qué pasó y reunir al personal para solucionar el problema.
8. Premiar el logro de los objetivos y las metas, especialmente la creatividad, iniciativa y participación de los trabajadores.
9. Se debe tomar en cuenta que los planes, objetivos y metas no son inflexibles, pueden ser revisados y ajustados.
10. Para hacer seguimiento de los planes de acción se debe elaborar registros.

### Registros

1. Es preferible que se generen resultados per-cápita, es decir, la división de variables como luz, agua, basura, etc. entre el número de turistas (pernoctes en caso de hospedajes, pasajeros/día en tour operadores, platos servidos en restaurantes, etc.) y entre el número de días del mes.
2. Comparar los resultados per-cápita entre meses, años, áreas operativas y, de ser posible, con otras empresas similares.
3. Hacer y publicar cuadros estadísticos que puedan ser entendidos por el personal, los clientes y los proveedores.

Algunos ejemplos de registros se muestran a continuación:



→ Para controlar el pesaje de la basura

Fecha	Procedencia	N° Pasajeros	Tipo de residuo					Peso total (kg)	Nombre del pesador
			Orgánico (kg)	Inorgánico (kg)					
				Vidrios	Plástico	Latas	Papeles		



→ Para controlar el consumo de electricidad

Fecha	Área	Número de pernoctes o pasajeros atendidos	Consumo de electricidad (Kw-H)	Consumo per-cápita (Kw-h/pax)	Responsable	Observaciones



→ Para hacer mantenimiento

Fecha / hora	Ubicación	Tipo de equipo o instalación	Daño encontrado	Acciones realizadas	Responsable

**Nota:** Es muy importante que se hagan los registros y la evaluación de los resultados con el personal responsable de su uso.



## 1.4 DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN

### ¿Qué es?

Aspectos que se deben tomar en cuenta desde la concepción del establecimiento, campamentos, senderos, etc. hasta la construcción y ampliación, considerando las características propias de cada región.



### ¿Sabía que...?

Una infraestructura efectiva aprovecha los recursos naturales y culturales de la zona, ayuda a ahorrar y a no hacer daño al ambiente.

### ¿Qué se ha aprendido?

La infraestructura del negocio es muy importante para ahorrar costos y dar comodidad a los turistas y trabajadores. Es una carta de presentación.

### ¿Cómo?

#### ► Diseño

1. Si se encuentra en un Área Natural Protegida (ANP) averigüe en INRENA ([www.inrena.gob.pe](http://www.inrena.gob.pe)) qué actividades se pueden realizar, dónde y cómo operar responsablemente.
2. Contratar especialistas para hacer los estudios necesarios y ejecutar las obras en forma amigable con el ambiente.
3. La infraestructura debe estar pensada para temporada de lluvias y para prevenir: derrumbes, aluviones, huaycos, etc.



Construcción para lluvias

4. Hacer una evaluación del impacto ambiental de las obras de construcción y/o ampliación.
5. Contribuir con el diseño a la revaloración del patrimonio cultural y natural de la región. Usar materiales locales y respetar la arquitectura de la zona.
6. En caso de construir en casonas antiguas, conservar y restaurar. No destruir para volver a construir.
7. Procurar tener edificaciones y campamentos que se mimeticen o “pierdan” en el paisaje. Preferir construcciones pequeñas. Modificar lo menos posible el lugar original.
8. Aprovechar la luz natural al máximo. Usar ventanas grandes, tragaluces y paredes con colores claros. Así se reducirá el consumo de energía.
9. No poner luces externas fuertes. Si no es posible evitarlo, instalarlas al menos a 50 cm del suelo y poner cercos vivos (plantas) que eviten la luz directa sobre los animales nocturnos.
10. Dentro de lo posible, tener en cuenta a visitantes discapacitados con requerimientos especiales (rampas, servicios higiénicos, etc.).

#### ► Construcción

1. Construir sólo de día, así se ahorra electricidad y el ruido es menos percibido. Usar, en lo posible, material de construcción reciclado.

No poner luces externas fuertes



Usar ventanas grandes y tragaluces



Construir de día



Remover todos los desechos



A continuación se dan consejos prácticos según la zona geográfica donde se encuentre:

## COSTA



### ► Agua

- Como el agua no es abundante en todas las estaciones del año, colocar tanques de almacenamiento y reducir el consumo.
- El agua de los ríos trae contaminación de todos los pueblos, industrias y minas en la parte alta y media de la cuenca. Evaluar la calidad del agua y colocar los filtros adecuados.
- El agua se filtra rápidamente en la costa. La base de los pozos de filtración de agua residual debe estar por lo menos a 3 metros del nivel de agua subterránea.
- En zonas de lomas, la atmósfera contiene mucha humedad. Aprovechar ese líquido a través de atrapa-nieblas.

### ► Suelos

- Los suelos son generalmente salinos, arenosos y con bajo contenido de materia orgánica. Para mejorar el suelo usar abonos orgánicos y sembrar plantas nativas adaptadas a esas condiciones.

### ► Vientos

- Para aprovecharlos, tener en cuenta que existen 2 tipos de vientos predominantes: el proveniente del continente hacia el mar (en la mañana) y el inverso (por las tardes).

## SIERRA



### ► Agua

- Los ríos, lagos, manantiales, etc. de gran tamaño ayudan a controlar la temperatura. Construir los ambientes o habitaciones cerca de ellos para minimizar temperaturas extremas.
- En tiempo de heladas, para evitar que se quemen las plantas, poner agua en recipientes o canalizarla cerca de ellas.
- Hacer una evaluación de la calidad del agua potable enviándola a un laboratorio especializado. Usar filtros.

### ► Suelos

- El suelo es rico en materia orgánica pero el clima no deja crecer todo tipo de plantas. Construir invernaderos.
- Investigar sobre plantas nativas y usarlas en jardines y macetas. También en los bordes de senderos y para hacer cercos vivos.
- Preferir los senderos con poca pendiente o "subida". Evitar que los senderos "corten" el cerro, así se previene la erosión y los derrumbes.
- Usar piedras en los senderos para proteger el suelo del tránsito de los turistas.
- Usar senderos diferentes para personas y para animales.



---

#### ► Energía solar

- Aprovechar el sol para calentar el agua de las duchas, secar la ropa, generar electricidad, dar calefacción, etc.
- Para tener calefacción natural construir pequeños “invernaderos” a manera de terrazas al lado del ambiente que se quiere calentar. Diseñar un flujo para el aire: entrada para el aire caliente (arriba) y salida (abajo) para el aire frío.

---

#### ► Vientos

- Aprovechar el viento para el secado de ropa y para generar electricidad.
- En zonas de montaña los vientos suben en el día y bajan en la noche.
- Para conocer la dirección del viento observar hacia dónde se inclinan las hojas de los árboles: esa es la dirección predominante.

## SELVA



### ► Agua

- Recordar las etapas de “bajío” al construir los senderos. Evitar que el agua cubra los senderos en temporada de lluvias.
- Construir en zonas alejadas del río para evitar desastres en épocas de “crecida”.
- Construir peldaños que ayuden a caminar en pendientes, sobre todo en tiempo de lluvias.

### ► Suelo

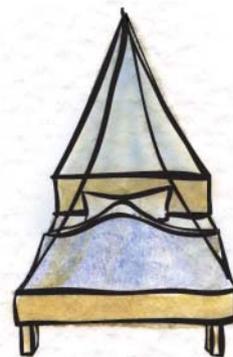
- Los suelos son arcillosos, por eso es difícil que el agua filtre. No instalar pozos de filtración de agua residual a menos que se acondicionen con arena o piedras.
- Señalizar los senderos con madera curada. Para proteger el suelo del tránsito de personas, coloque trozos de madera de árboles caídos o reciclados.
- La descomposición de la materia orgánica es rápida en la selva. Hacer abonos orgánicos. Construir cercos para evitar animales y techos para la lluvia.



---

► **Insectos**

- En el monte no poner vidrios en las ventanas, así los turistas tendrán mayor contacto con la naturaleza, pero **¡NO OLVIDAR LOS MOSQUITEROS!** protegiendo las camas.



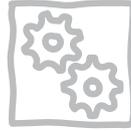
Ejemplo de mosquitero



CAPÍTULO II

# IMPLEMENTACIÓN





## 2.1 EJE AMBIENTAL

Este eje trata sobre la relación de la empresa con el ambiente, es decir, los seres vivos (animales, plantas, etc.), los no vivos (agua, aire, suelo, energía, etc.) y sus interacciones.

En este eje se incluye:

- ▶ 2.1.1 Agua
- ▶ 2.1.2 Consumo de energía
- ▶ 2.1.3 Consumo de productos
- ▶ 2.1.4 Manejo de residuos sólidos
- ▶ 2.1.5 Emisiones atmosféricas
- ▶ 2.1.6 Áreas verdes, suelos y control de erosión
- ▶ 2.1.7 Sitios arqueológicos, áreas protegidas y biodiversidad



### ¿Sabía que...?

Proteger el ambiente reduce costos y hace más valiosos sus servicios turísticos. Cada vez más viajeros prefieren las empresas o destinos que son responsables con el ambiente y con las comunidades.

#### ▶ 2.1.1 AGUA

##### ¿Qué es?

Esta sección trata sobre el consumo y la calidad del agua potable, y el tratamiento de aguas residuales.

##### ¿Por qué?

El agua es uno de los principales elementos de nuestro planeta y cada vez está más escasa. Es responsabilidad de todos cuidarla.



### ¿Sabía que...?

- Los océanos contienen el 97% del volumen total del agua, otro 2% es agua helada y sólo un 1% es agua potable. Más del 90% del agua dulce es subterránea.
- 1 gota de agua por segundo son 30 litros de agua perdida al día.
- Se consume más agua para quitar el jabón y



*detergente, cuando es dura (con exceso de carbonatos de calcio y magnesio). También el agua dura obstruye tuberías, arruina maquinaria y necesita 20% más de energía para calentarse.*

### ¿Qué se ha aprendido?

El mantenimiento, revisiones y registros periódicos constituyen la mejor manera de saber el tipo de agua que se consume. El agua inapropiada para preparar alimentos y para el aseo personal es la principal causante de infecciones estomacales en turistas extranjeros.

### ¿Cómo?

1. Sensibilizar y capacitar al personal sobre la importancia del agua y su correcto uso.
2. Detectar y controlar las áreas de mayor consumo. Instalar medidores.

Medidor



3. Si no se tiene medidores de agua, calcular el volumen del tanque de agua multiplicando su área por la altura, y contar el número de veces que se llena en un mes. Multiplicando ambos números se tendrá la cantidad aproximada de agua consumida mensualmente.
4. Usar jabones que no requieren mucha agua para disolverse (espumas, jabones líquidos, entre otros).
5. Colocar dispositivos para reducir el consumo: sensores de movimiento en grifos o caños, dispositivos que incrementan la presión de agua en duchas.

6. Comprar inodoros de bajo consumo de agua o colocar una piedra o botellas de plástico en los actuales.
7. Establecer planes de revisión y mantenimiento. Capacitar al personal para detectar fugas, informar y/o dar solución al problema.
8. Llevar registros de consumo mensual de agua por áreas y listas de verificación de mantenimiento.
9. Colocar anuncios en las oficinas, habitaciones y/o servicios higiénicos para cerrar el caño, detectar fugas de agua, etc.
10. Instalar filtros para purificar y ablandar el agua.
11. Si cuenta con amplios jardines que requieren riego, dejar esta labor para el final de la tarde o noche para reducir el desperdicio por evaporación. Trate de no usar agua potable.

### Aguas residuales (negras y grises)

1. Usar productos naturales y/o biodegradables. No echar comida, aceites usados o sustancias corrosivas al desagüe.
2. No arrojar papel higiénico y en ningún caso toallas higiénicas o basura a la taza del inodoro. **NO ECHAR LOS DESAGÜES AL RÍO.**
3. Tratar por separado las aguas negras (desagüe del baño) de las grises (cocina, lavandería, duchas y lavamanos).
4. Para aguas negras instalar tanques sépticos y pozos de filtración. Éstos deben estar por lo menos a 50 metros de aguas subterráneas, ríos, lagos, etc.
5. Para zonas secas, con mucho sol y poca agua, se debe usar baños composteros, biodigestores, entre otros.
6. Las aguas grises pueden ser reusadas para regar plantas después de ser tratadas. Construir un desarenador o filtros a base de piedra pómez.
7. Si se encuentra cerca de pantanos o zonas contaminadas, poner carteles que señalen las zonas de riesgo para evitar accidentes.

### ► 2.1.2 CONSUMO DE ENERGÍA

#### ¿Qué es?

Esta sección trata sobre el uso de energía (eléctrica, fósil, renovable, etc.).

#### ¿Por qué?

El consumo de energía es uno de los mayores costos de operación. El petróleo y el kerosene son contaminantes y escasos.



#### ¿Sabía que...?

- Al ahorrar energía se evita emitir humos que contaminan el aire, producen lluvias ácidas, calientan nuestro planeta, derriten nuestros nevados, etc.
- Apagar la pantalla de la computadora equivale a apagar un foco de 75 vatios.
- Al usar calefacción a gas en vez de eléctrica se ahorra entre 53% y 80% de energía.
- Usar el autobús en vez de un carro ahorra un 80% de energía. Caminar o ir en bicicleta ahorra el 100%.

#### ¿Qué se ha aprendido?

Usar energía alternativa (del sol, vientos, hidroeléctrica, etc.) reduce los costos de producción y de operación y disminuye la contaminación del ambiente.

#### ¿Cómo?

1. Sensibilizar y capacitar al personal para reducir el consumo de energía.
2. Para usar la energía del sol y de los vientos consultar en la estación meteorológica (SENAMHI [www.senamhi.gob.pe](http://www.senamhi.gob.pe)) más cercana sobre registros de velocidad y dirección de vientos (rosa de vientos); y horas de sol (heliogramas).

3. Preferir calefacción y maquinaria a gas. Tener planes de prevención y manejo de emergencias contra fugas, incendios y explosiones.
4. En zonas frías evitar tener ventanas grandes y asegurarse de que todas las rendijas estén herméticamente cerradas.
5. Colocar avisos para mantener cerradas las ventanas y puertas para evitar pérdidas de frío o calor.
6. Usar fluorescentes y/o focos ahorradores. Instalar sensores de movimiento para prender y apagar las luces.
7. Elaborar registros para consumo mensual de electricidad, gas, carbón, leña, petróleo, kerosene, gasolina y otros; listas de verificación, de operativos y/o de mantenimiento.
8. Colocar anuncios en zonas claves para apagar luces innecesarias, no dejar los equipos eléctricos prendidos, entre otros.
9. Apagar los monitores de las computadoras cuando no van a ser usadas por más de 2 horas. Ponerlos en estado de "suspensión" o apagar la pantalla.



10. No usar el aire acondicionado en invierno. Usar ventilador en verano.
11. Evitar mantener encendidos innecesariamente televisores, videos, equipos de sonido y otros aparatos que no se utilicen, pues se desperdicia energía y los equipos envejecen más rápido.



### ► 2.1.3 CONSUMO DE PRODUCTOS

#### ¿Qué es?

Esta sección trata sobre las compras de productos o insumos necesarios para dar servicios al turista.

#### ¿Por qué?

Si los servicios son excelentes pero se compran insumos de baja calidad, el turista no se irá satisfecho y se puede perder clientes; asimismo, aumentarán la basura y el gasto.



#### ¿Sabía que...?

- Al comprar productos y contratar trabajadores locales se logra una buena relación con las comunidades del lugar, se genera desarrollo (aumentando sus ingresos) y se mejoran las ventas.
- Al adquirir productos muy empaquetados y descartables se compra basura.
- Hay tiendas en Perú (Ace Home Center, Sodimac, Radioshack, por ejemplo) donde se pueden comprar pilas recargables.

#### ¿Qué se ha aprendido?

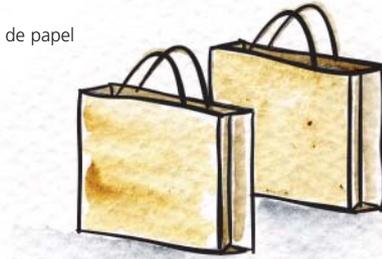
La compra de productos y contratación de servicios complementarios tienen que ser controladas para asegurar la calidad de los servicios.

#### ¿Cómo?

1. No comprar más de lo necesario. Elaborar tablillas o listas de compras para cada tipo de comida que se planea servir.
2. Identificar y contratar a proveedores "ecológicos" (de productos orgánicos, biodegradables, amigables con el ambiente, etc.). Preferir aquellos que tienen algún tipo de certificación.

3. Preferir alimentos frescos y de producción local. Evitar alimentos envasados.
4. Antes de comprar revisar las etiquetas de los productos. Asegurarse de que todos los insumos o ingredientes son saludables.
5. No usar pinturas con plomo, preferir el azúcar rubia a la refinada.
6. Comprar al "por mayor". Usar dispensadores y empaques que pueden ser reusables (de tela).
7. Usar canastas de compras y bolsa de papel y/u hojas de plantas en lugar de bolsas plásticas. Usar envases de vidrio y cartón.

Bolsas de papel



8. Acordar con los proveedores para devolver y/o cambiar sus productos en caso de deterioro o vencimiento de fechas.
9. Regresar las medicinas obsoletas a la farmacia donde se compraron o llevarlas a Essalud o al puesto del Ministerio de Salud más cercano para incinerarlas.
10. No usar aerosoles o "sprays", preferir atomizadores que pueden ser recargados.
11. Usar papel reciclado, especialmente en las tarjetas de presentación, folletos y "brochures".

Para encontrar criterios de evaluación de proveedores ver la página 56.

### ► 2.1.4 MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS

#### ¿Qué es?

Esta sección trata del manejo de los residuos sólidos (basura). Desde la generación, recolección, segregación, almacenamiento, reuso y reciclaje hasta la disposición final.

#### ¿Por qué?

La basura es uno de los principales problemas en la actividad turística. Su acumulación da un aspecto desagradable y es un riesgo para la salud y el ambiente.



#### ¿Sabía que...?

- *Es posible disminuir hasta un 80% de la basura que se genera en la actividad turística.*
- *Las pilas son veneno para los seres vivos y contaminan hasta 50 metros a la redonda de un campo de cultivo.*
- *El humo que se genera al quemar plásticos produce cáncer.*
- *El plástico se hace del petróleo. Por cada 2kg de plástico reciclado, se ahorra 1kg de petróleo.*

#### ¿Qué se ha aprendido?

Es bueno limpiar pero mejor es no ensuciar. Lo más importante es disminuir la basura y separarla para facilitar su reuso. En la actividad turística se produce aproximadamente un 60% de basura orgánica (cáscaras de frutas y verduras, restos de comidas, etc.) y un 40% de basura inorgánica (empaques plásticos, vidrios, cartón, papelería, entre otros), que son los más dañinos porque contaminan por cientos de años el ambiente.

#### ¿Cómo?

1. Sensibilizar y capacitar al personal para manejar la basura adecuadamente. Existen ONGs y entidades públicas que pueden dar charlas gratuitamente.

2. Informar a los turistas sobre la forma de botar la basura. Colocar anuncios o informar a través del personal.
3. Identificar en qué actividades se genera más basura. Hacer concursos de creatividad con los trabajadores sobre la mejor forma de disminuir y reaprovechar la basura.
4. Colocar tachos con tapas de diferentes colores y con etiquetas para: 1) basura orgánica, 2) botellas plásticas 3) vidrio 4) latas, etc. Los recipientes pueden ser colocados en áreas que usan todos.
5. Ubicar los tachos en una zona fresca, de fácil acceso y evacuación, alejada de almacenes y zonas de manipulación de alimentos.
6. Imprimir sólo lo necesario. No imprimir en ambas caras para no arruinar la impresora.
7. Colocar un contenedor de papeles para volver a usarlos (impresos por una cara). Reusar este papel para escribir notas, hacer libretas de apuntes, etc.



Reciclar

8. Colocar otro contenedor para papeles que ya fueron usados por ambos lados y que serán enviados al reciclador.
9. Los cartuchos de tinta son peligrosos porque contienen plomo. Recárguelos hasta 3 veces como máximo y después véndalos a recicladores especializados.



10. En los servicios higiénicos colocar dispensadores de jabón líquido. Prefiera secadores de aire caliente o toallas de papel reciclado para las manos.
11. Hacer abono (compostaje) con la basura orgánica de la cocina y jardines (ver página 32).
12. Los recipientes de vidrio pueden reusarse para envasar mermeladas, como floreros, etc.
13. Vender las botellas plásticas a recicladores autorizados (ver Anexo 2).
14. Verificar que los recicladores hagan un manejo adecuado de su basura.
15. Por ninguna razón echar la basura a los ríos y/o a la calle.
16. No quemar plásticos ni enterrar la basura inorgánica en zonas con vegetación, ni cerca de campos de cultivo.
17. Utilizar servilletas de tela en vez de papel.
18. Las pilas son peligrosas. Preferir las recargables; si no, usar alcalinas. Pedir a los turistas que regresen sus pilas usadas a su país de origen.
19. Almacenar las pilas usadas en una caja de madera o cartón. Periódicamente cubrirlas con cal para neutralizar los líquidos ácidos que puedan salir.
20. Encapsular las pilas con cemento. Usarlas como cascajo (piedras) para hacer bloques o construcciones.

### ► 2.1.5 EMISIONES ATMOSFÉRICAS

#### ¿Qué es?

Esta sección trata sobre los “humos” que contaminan el aire, es decir gases y partículas. También son emisiones atmosféricas los ruidos y malos olores.

#### ¿Por qué?

La contaminación del aire nos afecta a todos. No respeta propiedad, ni límites geográficos o políticos.



#### ¿Sabía que...?

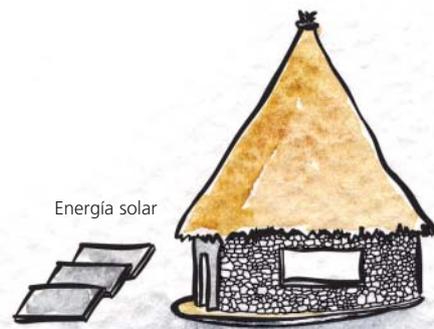
- El 55% de los gases que enviamos a la atmósfera es dióxido de carbono y casi la mitad de éstos se produce por el transporte. El CO<sub>2</sub> es el principal causante del “efecto invernadero”.
- El “efecto invernadero” origina el deshielo de los glaciares y el agotamiento del agua dulce.

#### ¿Qué se ha aprendido?

Los malos olores son comunes en zonas húmedas y con deficiente ventilación, pero dan la impresión de que los servicios son antihigiénicos. Los ruidos dañan los nervios de las personas.

#### ¿Cómo?

1. Conversar con los trabajadores para identificar las fuentes de emisión y métodos de reducción del consumo de combustibles, humos, ruidos y olores.
2. Si se usa leña o carbón, colocar chimeneas que saquen el humo del ambiente de trabajo.
3. El aire acondicionado y refrigeración producen gases que afectan la capa de ozono. Preferir ventiladores y diseñar ambientes que tengan un flujo de aire permanente.
4. Cambiar a gas y preferir energía renovable como la solar, del viento, del agua, etc.



5. Para aislar ruidos usar planchas de “tecnopor” en techos y paredes, además de coberturas en los motores. Evitar usar sólo madera.
6. Los grupos electrógenos son ruidosos, colocarlos en una caja con “tecnopor” en las paredes. Evitar las cajas de madera porque aumentan el ruido.
7. Ver las recomendaciones para reducir humos en las unidades de transporte en la página 54.

### ► 2.1.6 ÁREAS VERDES, SUELOS Y CONTROL DE EROSIÓN

#### ¿Qué es?

Esta sección trata del uso adecuado del suelo: mantenimiento de jardines, áreas verdes y control de la erosión de suelos.

#### ¿Por qué?

El suelo es el soporte físico de la vida y nos da el alimento.



#### ¿Sabía que...?

- *Los árboles y plantas ayudan a disminuir la temperatura del ambiente (forestación / deglaciación).*
- *Las áreas verdes y jardines cumplen muchas funciones: embellecimiento, educación, protección contra vientos, control de olores y ruidos, dan sombra y atraen animales silvestres.*
- *El compost suaviza los suelos duros (arcillosos) y ayuda a retener agua en suelos arenosos mejorando la fertilidad de todo tipo de suelo. Es la forma más efectiva de aprovechar tu basura orgánica.*

#### ¿Qué se ha aprendido?

La erosión del suelo es ocasionada por la pérdida de cobertura vegetal. Una zona erosionada es poco atractiva para los turistas y es más probable que ocurran deslizamientos y derrumbes.

#### ¿Cómo?

1. Identificar plantas nativas y medicinales de la zona, sembrar en las macetas y jardines. Aprovecharlas en infusiones y en la preparación de alimentos.
2. Rotular las plantas nativas, es decir, colocar carteles (no clavarlos) con el nombre científico, común y en inglés de cada especie. Capacitar al personal para explicar a los turistas sobre los usos y propiedades de cada planta.

Colocar nombre científico de cada especie



3. Evitar tener plantas que no son del lugar y, si las tiene, no rotularlas.
4. No usar agroquímicos. Averiguar con especialistas y personas nativas métodos naturales para controlar plagas (usar rocoto, jabón de pepa, brol, purín, etc.).
5. Comprar y/o elaborar abonos orgánicos. Compostar.
6. Para hacer compost se necesita basura orgánica, aire, calor y agua controlada. Encuentra más información en: <http://www.infoagro.com/abonos/compostaje.asp>
7. Si hay poco espacio para hacer el compost, usar un saco negro con agujeros para ventilación, exponerlo al sol pero no a la lluvia. Protegerlo de los animales.
8. Para acelerar el proceso de descomposición y obtención del abono orgánico usar lombrices (en el Anexo 3 encontrará direcciones electrónicas sobre este tema).



### ► 2.1.7 SITIOS ARQUEOLÓGICOS, ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS Y BIODIVERSIDAD

#### ¿Qué es?

Esta sección contiene buenas prácticas para operar responsablemente en zonas con sitios arqueológicos, áreas protegidas o zonas rurales.

#### ¿Por qué?

Las Áreas Naturales Protegidas son lugares especiales donde se protegen y conservan especies, recursos genéticos y culturales, y la vida en general. Los sitios arqueológicos nos ayudan a conocer nuestro pasado y a conocernos a nosotros mismos.



#### ¿Sabía que...?

- El 13.78% del Perú son Áreas Naturales Protegidas.
- El Perú tiene más del 10% de especies de animales y plantas del mundo.

#### ¿Qué se ha aprendido?

En nuestro país, el manejo turístico de Áreas Naturales Protegidas es relativamente nuevo. Entidades como INRENA trabajan con empresas privadas y comunidades para establecer mecanismos que permitan desarrollar turismo responsable.

#### ¿Cómo?

1. Planificar las acciones, utilizar los reglamentos, planes de uso turístico y recreativo, planes maestros, Ley General de Áreas Naturales Protegidas y su reglamento, entre otros. ([www.inrena.gob.pe](http://www.inrena.gob.pe))
2. "Ser parte de la solución, no del problema". Si no hay reglas claras de operación, reunirse con los guardaparques y autoridades para ayudar a establecerlas.

3. Formar "clusters" o alianzas con empresas y comunidades cercanas para dar un mejor servicio y ayudarse en situaciones de riesgo.
4. Promover las visitas y/o crear centros de visitantes, Interpretación o museos de sitio.
5. Denunciar los atentados contra los recursos naturales y culturales.
6. Proveer información para evitar el impacto social, tráfico de especies vulnerables, impacto social, seguridad, zonas de riesgo y otros.
7. Evitar que los visitantes toquen con las manos insectos o sapitos cuando usan repelentes artificiales. Preferir los repelentes naturales como el fruto del molle.
8. Destinar un porcentaje de los ingresos para proyectos de conservación y la revaloración de la cultura local. Difundir los proyectos en "souvenirs" y material publicitario.

Proyectos de conservación



9. En sitios arqueológicos nadie deberá caminar sobre los muros ni hacer inscripciones en ellos.
10. Informar a los clientes sobre la importancia histórica y cultural para la humanidad de los atractivos visitados.



## 2.2 EJE SOCIOECONÓMICO

Una empresa no puede comportarse como una isla que perturba y degrada el entorno social y cultural. No deben usarse los recursos turísticos sin retornar algo a cambio. La empresa debe participar activamente en el desarrollo de las comunidades vecinas, invertir, realizar proyectos y mejorar la infraestructura turística, dar trabajo y capacitar a las comunidades locales.

Este eje contiene:

- ▶ 2.2.1 Impacto social y valoración cultural
- ▶ 2.2.2 Participación económica de la población local

### ▶ 2.2.1 IMPACTO SOCIAL Y VALORACIÓN CULTURAL

#### ¿Qué es?

Esta sección trata la relación de la empresa con comunidades locales y la forma de disminuir los

impactos sociales negativos que se producen en la actividad turística.

#### ¿Por qué?

El turista viene a ver y experimentar ambientes y culturas diferentes. El turismo irresponsable impacta negativamente el ambiente y cambia costumbres locales haciendo que los destinos pierdan su atractivo.



#### ¿Sabía que...?

- Cada vez hay más turistas que viajan para conocer tradiciones ancestrales y manifestaciones culturales.
- Las mejores donaciones son las que mejoran la infraestructura, la sanidad, capacitan, aportan a la conservación, etc.

#### ¿Qué se ha aprendido?

Para realizar turismo en comunidades, consultar con los moradores qué actividades quisieran compartir con los turistas y respetar sus decisiones: **NO IMPONERSE**.

Todo uso de los recursos nativos debe generar una retribución directa en su propio beneficio.

#### ¿Cómo?

1. Informar a los turistas sobre los verdaderos valores y tradiciones de la comunidad.



2. Respetar los derechos, valores y costumbres, así como la visión del mundo de los pobladores locales. No llevar turistas a comunidades indígenas sin autorización.
3. Contratar personal local. Explicar la importancia de mantener y/o recuperar sus tradiciones.
4. Sensibilizar y explicar al personal sobre el daño que puede ocasionar el turismo a la comunidad y cómo evitarlo. Que el personal informe a los visitantes sobre la cultura local.
5. Contactar ONGs u organismos públicos que colaboren en campañas de sensibilización y en la búsqueda de alternativas laborales para niños.
6. Evitar donaciones negativas para las costumbres locales como juegos modernos para niños, golosinas, medicinas obsoletas, dinero, etc.
7. Apoyar las iniciativas para la conservación de las costumbres, alimentación, vestido, ideales y aspiraciones de los moradores locales. Apoyar la recuperación del idioma nativo, artesanías y costumbres propias.
8. No comercializar ilegalmente los bienes culturales y naturales de la zona.
9. Taxis: Contar con un grupo de confianza que trabaje con usted. Llegar a acuerdos en las tarifas.
10. Incentivar la venta de productos y artesanías locales.

### ► 2.2.2 PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LA POBLACIÓN LOCAL

#### ¿Qué es?

Esta sección trata sobre cómo el turismo puede mejorar la calidad de vida de las comunidades locales.

#### ¿Por qué?

La actividad turística puede ser un buen medio de desarrollo en zonas remotas de nuestro país. El turismo debe generar puestos de trabajo para las comunidades locales.



#### ¿Sabía que...?

*Contratar mano de obra local reduce costos: ahorra en transporte, alojamiento y alimentación, además de ser un valor agregado para los servicios turísticos.*

#### ¿Qué se ha aprendido?

Para tener mejor relación con las comunidades de la zona contratar mano de obra local y consumir productos nativos.

#### ¿Cómo?

1. Aprovechar los recursos naturales, socioculturales e infraestructura disponibles en la zona.
2. Involucrar a líderes comunitarios en los proyectos y explicarles la necesidad de su participación. Los moradores locales deben ser los principales beneficiarios.
3. Verificar que los nuevos ingresos sean invertidos adecuadamente por las comunidades y no en bebidas alcohólicas y malos hábitos.
4. Estimular y fortalecer las organizaciones comunales existentes.
5. Cumplir con la legislación laboral (ley del porteador y de guías de turismo, trabajo en comunidades nativas, etc.).
6. Contratar mano de obra local para la construcción y operación.
7. Capacitar y contratar guías locales, además de los guías oficiales; esto hará más atractivo el producto para los turistas.
8. Formar capacitadores locales. Entrenar a líderes comunitarios para que capaciten a otros miembros de la comunidad.
9. Solicitar apoyo de entidades como ONGs, ministerios, cooperación internacional, entre otras.
10. Crear canales de comunicación entre los moradores y otras entidades para generar desarrollo.



## 2.3 EJE TURISTA

Este eje brinda consejos para mejorar la satisfacción de los turistas y la manera de dar a conocer los esfuerzos por tener buenas prácticas.

El turista es la razón de ser de toda empresa, dar un servicio de buena calidad debe ser su objetivo prioritario para que los turistas estén contentos y nos recomienden en su país.



### ¿Sabía que...?

*Al comunicar y hacer participar al turista en sus esfuerzos por lograr la sostenibilidad se conseguirá: mejoramiento de la imagen, diferenciación de la competencia, creación de una cultura ambiental, acceso a mercados más especializados y demandantes, ser pionero e innovador.*

Se desarrollarán en este eje los siguientes temas:

- ▶ 2.3.1 Satisfacción del turista
- ▶ 2.3.2 Salud y seguridad
- ▶ 2.3.3 Comunicación y participación

### ▶ 2.3.1 SATISFACCIÓN DEL TURISTA

#### ¿Qué es?

En esta sección se encontrará buenas prácticas para dar un servicio de calidad y mejorar la satisfacción de los turistas.

#### ¿Por qué?

Para que los turistas se vayan satisfechos es necesario que se les atienda bien, se sientan seguros y cumplir o sobrepasar sus expectativas.

#### ¿Qué se ha aprendido?

La mejor forma de saber si el turista está contento es preguntándole. Ellos pueden dar información muy valiosa de cómo mejorar sus servicios.

#### ¿Cómo?

1. Hacerse las siguientes preguntas: ¿Quiénes son los clientes? ¿Qué necesitan? ¿Qué se les puede brindar además de lo que ellos han contratado?
2. Todos deben ser tratados como un cliente VIP (Very Important Person: persona muy importante).



3. Dar al turista más de lo que se le ofrece. Es preferible sorprenderlos gratamente con detalles que no fueron mencionados al momento de la venta.



Dar más al turista

4. Hacer que los clientes se sientan seguros durante los servicios. Informar sobre posibles riesgos en la zona que se visita y la forma de evitarlos.
5. Si se ha cometido una falta, recompensar al turista. Que se vea la intención de brindarle el mejor servicio.
6. Preguntar a los turistas si todo está bien, hacerlo a través del personal. Poner esa información por escrito.
7. Diseñar formularios para comentarios, quejas o sugerencias. Es mejor dar opciones para marcar, evitándose así que el turista tenga que escribir mucho.
8. Enviar correos electrónicos pidiendo su opinión sobre los servicios recibidos.
9. Solicitar a los turistas, al personal y proveedores recomendaciones y sugerencias para mejorar.
10. Reunir al personal semanalmente para evaluar los comentarios.
11. Tomar en cuenta las quejas. Con las sugerencias de los turistas hacer planes de acción para la mejora continua.

### ► 2.3.2 SALUD Y SEGURIDAD

#### ¿Qué es?

Esta sección se refiere al cuidado del ambiente en que se opera y al bienestar de los turistas.

#### ¿Por qué?

La operación de la empresa no debe poner en riesgo la salud de los turistas, del personal, de los moradores locales ni el ambiente en general. Se debe prevenir y estar preparados para atender emergencias.

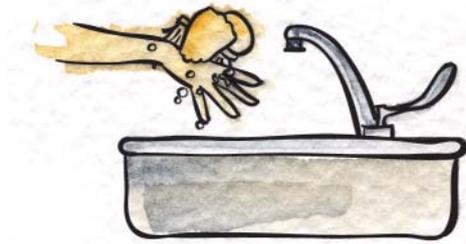
#### ¿Qué se ha aprendido?

La responsabilidad no debe limitarse a una buena carpa y equipo, un buen guía, información actualizada, puntualidad, alimentos balanceados y exquisitos o las mejores vistas, sino a proveer seguridad a los turistas para que tengan una experiencia grata.

#### ¿Cómo?

1. Informarse antes de la excursión sobre las necesidades médicas y estado físico de cada turista.
2. Identificar y controlar los riesgos durante los servicios.
3. Llevar un botiquín de primeros auxilios. Consultar a un médico especialista para equiparlo y saber cómo usarlo. Preferir la medicina natural.
4. Prepararse para tratar infecciones estomacales, son comunes en los turistas.
5. En zonas andinas, prepararse para tratar males de altura. En la selva cuidar a los turistas de serpientes y arañas. Siempre tener oxígeno (zona andina) y antifúngicos (selva).
6. Capacitar y hacer simulacros para actuar en casos de emergencias (desastres naturales, incendios y explosión, evacuación, primeros auxilios, entre otras).

7. Conformar una brigada de emergencias, asignando responsabilidades específicas y equipos disponibles.
8. Organizar campañas de limpieza en las localidades que visiten los turistas.



Promover la higiene y el ahorro de agua

9. Difundir las prácticas de higiene (pág 46) y buena salud, especialmente para los que manipulan alimentos. Conseguir carnés sanitarios para ellos en las postas de salud más cercanas.

### ► 2.3.3 COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

#### ¿Qué es?

Esta sección da recomendaciones para involucrar al personal, turistas y otros interesados en las buenas prácticas.

#### ¿Por qué?

No se conseguirá la mejora continua si no participan los trabajadores, proveedores, turistas y la comunidad en general.



#### ¿Sabía que...?

Para verificar que los trabajadores hayan adoptado buenas prácticas comprobar si éstas son aplicadas en sus hogares y/o comunidades.

#### ¿Qué se ha aprendido?

Las buenas prácticas serán más provechosas si son comunicadas, así se podrá formar una "cultura ambiental". La comunicación debe ser diferente para trabajadores, turistas y proveedores. Usar un lenguaje que cada uno entienda.

#### ¿Cómo?

1. Identificar la mejor forma de comunicar las buenas prácticas.
2. Predicar con el ejemplo. Usar productos de bajo impacto, por ejemplo: papel reciclado.
3. Comunicar la política de sostenibilidad, los códigos de conducta, las instrucciones de trabajo y los proyectos que se realicen.
4. Comunicar los resultados del manejo de basura (cuánto ha disminuido, lo que se recicla, etc.), consumo de agua, energía y otras buenas prácticas.
5. Hacer participar a los trabajadores encargándoles algún objetivo o actividad ambiental planificada.
6. Administrar honestamente las donaciones de los turistas. Informar a los visitantes sobre las necesidades básicas de las comunidades vecinas y señalar cómo se distribuirán sus donaciones.
7. Para comunicar usar páginas web, vitrinas (en patio de operaciones, salas de espera, recepción, etc.) y material impreso publicitario, "souvenirs" ("stickers", polos, gorras, etc.).



### 2.3.4 SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

#### ¿Qué es?

En términos agrícolas, sensibilizar es como preparar el terreno para la siembra. Las etapas de la capacitación son las semillas, el agua y los cuidados para que la cosecha sea exitosa.

#### ¿Por qué?

Un trabajador sin capacitación es como un cocinero sin recetario, puede causar pérdidas de insumos, tiempo y dinero.



#### ¿Sabía que...?

*Si no se capacita y evalúa permanentemente al personal no se podrá conseguir los objetivos fijados.*

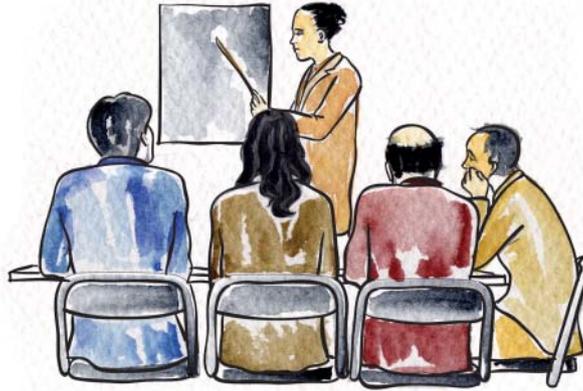
#### ¿Qué se ha aprendido?

La sensibilización y capacitación son la clave del éxito. La evaluación del personal se inicia al momento de su contratación.

#### ¿Cómo?

1. Identificar en qué necesita ser capacitado su personal. Evaluar su experiencia y los requerimientos de su puesto de trabajo. Preguntar al personal qué cursos necesitan o cuáles les gustaría.
2. Toda capacitación debe iniciarse con la sensibilización. Sensibilizar al personal sobre la importancia de lo que se le va a enseñar.
3. Elaborar y cumplir un programa anual de sensibilización y capacitación para cada área de trabajo.
4. Contactar a ONGs, Ministerio de Salud, Dircetur, Cenfotur, PromPerú, Defensa Civil, etc. para realizar los cursos de capacitación.
5. Para implementar los cursos tener en cuenta la cultura, el puesto, el grado de instrucción y la preparación del personal.
6. Sensibilizar para motivar, generar interés, provocar reflexión y despertar la conciencia de que las buenas prácticas beneficiarán a todos.
7. La capacitación debe dar las herramientas que necesita el trabajador para ser efectivo, prevenir y solucionar problemas en su trabajo.
8. Usar diferentes métodos: charlas, visitas de campo, afiches, folletos, videos, carteles, fotografías, papelógrafos, etc. Evaluar la capacitación para saber si ha sido efectiva.

9. Premiar al trabajador que mejor realiza sus funciones. Que éste capacite o supervise a otros trabajadores.
10. Tener reuniones semanales con el personal para hablar de sus problemas en el trabajo y encontrar soluciones.
11. Informar a través de cartillas de instrucciones exhibidas públicamente sobre las labores que implica cada puesto de trabajo.
12. Participar de estos esfuerzos a otros empresarios y pobladores.



Capacitar



### ¿En qué capacitar?

A continuación algunos temas según la afinidad del trabajo realizado:

#### TODO EL PERSONAL

- Control del consumo de recursos (agua, luz, papelería, etc.).
- Política, objetivos y metas de la organización.
- Calidad del servicio.
- Códigos de conducta y buenas prácticas.
- Manejo de basura.
- Prevención y atención de emergencias.
- Primeros auxilios.

#### PERSONAL ADMINISTRATIVO

- Requisitos legales aplicables a la organización.
- Control del consumo de recursos (agua, luz, papelería, etc.).
- Control de registros y elaboración de estadísticas.
- Comunicación ambiental y resultados de desempeño.

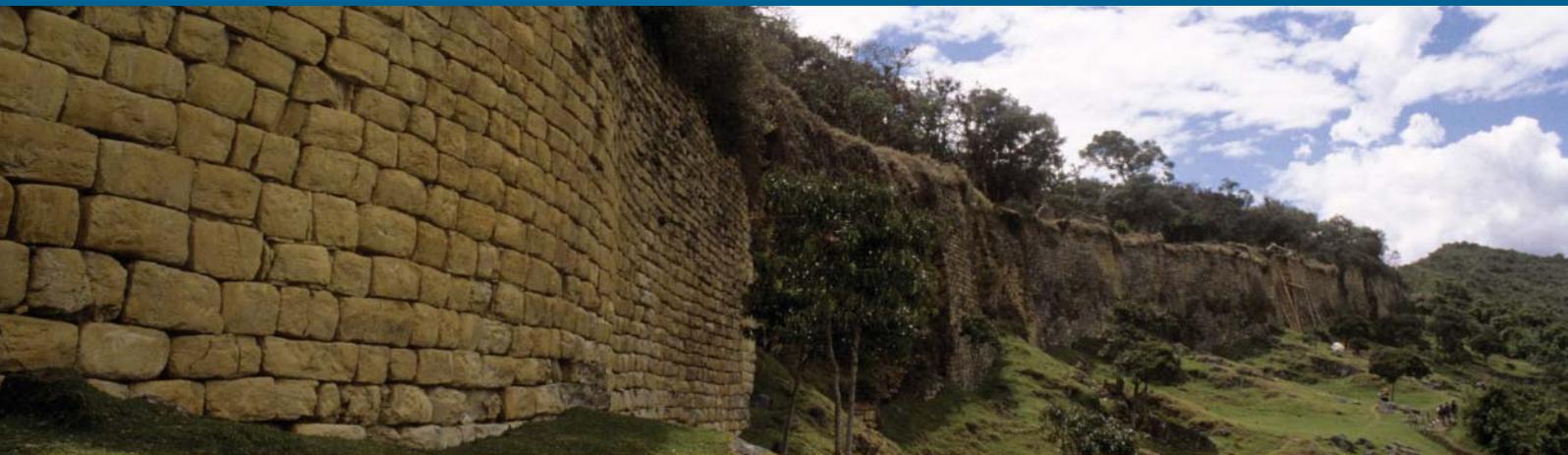
#### PERSONAL OPERATIVO

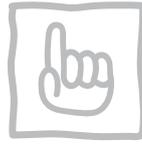
- Procesos eco-eficientes.
- Manipulación de alimentos (en caso de cocineros y mozos).
- Control y monitoreo de sus procesos a cargo.
- Manejo de registros de desempeño ambiental.
- Reparación y mecánica (maquinistas y conductores).
- Lenguas locales.



CAPÍTULO III

# RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS





### 3.1 ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

#### ¿Qué es?

Esta sección contiene buenas prácticas para hoteles, hostales, albergues, “lodges”, casas rurales, etc... (Si se ubican en sitios arqueológicos, en Áreas Naturales Protegidas o cerca de ellos, ver página 47).



#### ¿Sabía que...?

- El calentador de agua mixto (solar/gas) ahorra un 60% de energía en comparación al calentador de gas y un 85% respecto al eléctrico.
- Tener en cautiverio una especie protegida por la ley puede generar rechazo de los clientes y poblaciones locales.

#### ¿Qué se ha aprendido?

En un establecimiento de hospedaje se consume más energía en: calefacción, aire acondicionado, iluminación, funcionamiento de maquinaria, entre otros. Se consume más agua en los baños, lavandería, cocina, piscinas y jardines y los ruidos molestos son causados por la maquinaria, equipos, procesos de limpieza y cocina en horas inadecuadas.

Revisar el cuadro que figura a continuación para identificar los impactos negativos y sus causas. Más adelante se encontrarán recomendaciones para operar de forma amigable con el ambiente.



<b>La operación</b>	<b>Causas propias</b>	<b>“Externalidades”</b>	<b>Impactos negativos</b>
Consumo de agua.	Mal estado de equipos, deficiente mantenimiento de tuberías y tanques.	Sequías y baja calidad de agua. Clientes altamente consumidores de agua.	Agotamiento de recursos naturales.
Generación de residuos sólidos (basura).	Deficiente manejo de la basura.	Acumulación e incorrecta disposición final de basura por los pobladores locales y otras empresas.	Mal aspecto, contaminación de suelos y cuerpos de agua, riesgo para salud humana y animal. No se da uso al relleno sanitario.
Generación de aguas residuales (negras y grises).	Disposición final y carencia de tratamientos adecuados.	Deficiente o inexistente sistema de alcantarillado.	Contaminación de cuerpos de agua y/o suelos con los posteriores impactos (salud humana, vida silvestre, malos olores, etc.).
Consumo de electricidad.	Mal estado de equipos, deficiente mantenimiento del sistema de cableado.	Malas instalaciones y falta de tecnologías alternativas disponibles.	Agotamiento de recursos naturales.
Consumo de productos.	Consumo de productos no locales.	Deficiente calidad y disponibilidad.	Ver impactos de generación de basura, consumo de combustible y visita en centros poblados rurales.
Consumo de combustible.	Preparación de alimentos, calefacción, aire acondicionado, etc.	Carencia de regulación y tecnología alternativa. Clima.	Contaminación del aire, agotamiento de recursos naturales (combustibles).
Riesgo de explosiones y/o incendios.	Mal estado de equipos, deficiente mantenimiento.	Malas instalaciones públicas.	Daños materiales. Deterioro de la salud humana y/o muerte.
Generación de ruidos.	Acústica del establecimiento. Maquinaria no aislada. Horarios de limpieza inadecuados.	Automóviles, empresas vecinas.	Perturbación de la vida silvestre y de la tranquilidad de los visitantes.
Construcción y/o ampliación de la infraestructura.	Criterios de diseño no acordes al paisaje.	Carencia de leyes y supervisión.	Impacto visual, afectación de la vida silvestre.
Emergencias de salud.	Mala preparación para atender emergencias.	Falta de equipos médicos. Enfermedades y debilidad de pasajeros.	Deterioro de la salud humana. Muertes.

► **Agua** (ver página 26)

Colocar anuncios en las habitaciones para que los turistas dejen en el suelo las toallas que necesitan ser lavadas, que cierren los “caños”, etc.

► **Energía** (ver página 28)

1. Instalar medidores por áreas operativas: lavandería, cocina, servicios higiénicos, mantenimiento, entre otras.
2. Si se usa leña, averiguar de qué madera es y de dónde proviene. No comprar madera de árboles nativos ni de otros que estén protegidos por la ley. Preferir madera de bosques manejados correctamente.

Utilizar especies no protegidas



3. Secar la ropa al sol y al viento. Evitar usar máquinas secadoras.
4. Establecer un programa rutinario de limpieza de ventanas, tragaluces y sistemas de ventilación. Cumplirlo aunque no se esperen turistas.
5. Hacer un plan de revisión y mantenimiento de tuberías y del sistema de calefacción.
6. Aprovechar el sol para producir electricidad o directamente para calentar ambientes, termas de duchas, etc.

► **Basura** (ver página 30: Manejo de residuos sólidos)

1. No usar, ni permitir la venta de botellas, vasos y/o utensilios descartables. Colocar un bidón de agua para que los turistas puedan llenar sus cantimploras.

2. No usar bolsas plásticas. Emplear bolsas de papel o de tela para la ropa que va y regresa de la lavandería.
3. Antes de botar la basura al camión municipal, pésela por separado y lleve un registro. Usar una balanza bien calibrada sólo para pesar la basura.
4. Hacer gráficos y/o cuadros estadísticos con los resultados y publicarlos.
5. Recargar los frasquitos de shampoo, reusar envases.

► **Alimentos, salud e higiene** (ver página 29)

1. Desinfectar las verduras y frutas. Hervir y desinfectar bien el agua. No servir comidas muy condimentadas ni de apariencia extraña a los turistas.
2. Cumplir con el reglamento sobre vigilancia y control sanitario de alimentos, donde se encontrarán buenas prácticas de higiene (para mayor información consultar la página web: [www.minsa.gob.pe](http://www.minsa.gob.pe)).
3. Si se tiene almacenes para alimentos, organizarlos de forma que no se mezclen los productos y colocar etiquetas para señalar el lugar de cada uno.
4. Las carnes deberán guardarse bajo temperaturas adecuadas (menos de 4 °C) y ser empacadas al vacío de preferencia.
5. Evitar mezclar carnes rojas con carnes blancas y frutos del mar.
6. Los turistas deben sentirse seguros en el establecimiento. Informar sobre riesgos en la zona que visitan y la forma de evitarlos. (ver página 37).

► **Ruidos** (ver página 32)

1. Hacer limpieza y labores de lavandería cuando no estén los turistas (entre 3 y 6 p.m.).
2. Aislar las habitaciones colocando jebes en las rendijas de las puertas, usar doble vidrio en ventanas, etc.
3. Aíslar la maquinaria ruidosa en un ambiente alejado de las habitaciones.



► **Áreas Naturales Protegidas y diversidad** (ver página 33)

1. Si se tiene una concesión o área de conservación privada, zonificarla. Destinar zonas para recreación, protección, reforestación, agricultura, infraestructura, etc.
2. Para zonificar, tomar en cuenta la biodiversidad, la fragilidad del ecosistema, si se trata de un área intervenida y recuperada, la accesibilidad, las especies en estado vulnerable, etc.
3. Establecer Límites Aceptables de Cambio (LACs) para los senderos y campamentos.
4. LACs son las máximas modificaciones que se pueden hacer en el ambiente sin generar cambios negativos, dramáticos e irreversibles.
5. Los LACs miden por ejemplo: la cobertura de vegetación, la basura, la calidad de agua, la biodiversidad, el ruido, la satisfacción de los turistas, entre otros.
6. Hacer un plan de monitoreo para cumplir con sus LACs. Comunicar los resultados a los trabajadores, clientes y partes interesadas.
7. No tener especies en cautiverio, a menos que se trate de un proyecto de rehabilitación o reinserción.
8. No tener artesanía o alimentos hechos de especies de plantas y/o animales en peligro de extinción.
9. No poner alimentos artificiales para atraer aves u otros animales silvestres.

► **Impacto social** (ver página 34-35)

1. Usar artesanía de la zona para la decoración. Vender artesanías en el centro de ventas.
2. Usar el folclore de la zona para la música ambiental, platos y bebidas locales, trajes típicos,

entre otros. Hacer presentaciones de danzas tradicionales.

3. Hacer campañas y concursos con temas de recuperación cultural y protección ambiental.
4. Participar en programas de defensa de la niñez, contra la explotación sexual, tráfico de especies, etc.
5. Facilitar las instalaciones o servicios para actividades culturales nativas y de protección ambiental.

► **Comunicación y participación** (ver página 38)

1. Informar a los turistas a través de afiches en las habitaciones, baños, respaldo de los asientos en las unidades móviles, salas de estar, Internet, etc.
2. Para informar a los trabajadores colocar para ellos anuncios o instrucciones en el área de trabajo, vitrinas de comunicación, material impreso, órdenes de servicio, contratos, etc.

► **Capacitación** (ver página 39)

Para capacitar, elaborar instrucciones de trabajo y ponerlas en los vestidores o en lugares visibles para los trabajadores. A continuación se encontrarán ejemplos del contenido de las instrucciones.

1. Limpieza: cerrar las ventanas durante la limpieza de las habitaciones, manejo apropiado de la basura, cómo llenar los registros, etc.
2. Cocina: manipulación de alimentos, uso de uniforme, reglas de higiene, cuidados de la salud.
3. Lavandería: controlar la temperatura del agua, el porcentaje de llenado, cómo ahorrar energía, uso de detergentes, etc.



### 3.2 TOUR OPERADORES

#### ¿Qué es?

En esta sección se recomiendan buenas prácticas para tour operadores de aventura y turismo convencional. (Si se opera en sitios arqueológicos y/o en Áreas Naturales Protegidas ver también página 33)

#### ¿Qué se ha aprendido?

Los turistas pasan la mayor parte del tiempo desplazándose a lugares diversos. Revisar las páginas de buenas prácticas para transportistas (52-55).

Revisar el cuadro que figura a continuación para identificar los impactos y sus causas. Más adelante se encontrarán recomendaciones para operar de forma amigable con el ambiente.



#### ¿Sabía que...?

*Para evitar robos y asaltos en zonas rurales se puede conversar y tratar con comuneros y/o moradores locales para que protejan a los visitantes en los campamentos y caminatas.*



La operación	Causas propias	“Externalidades”	Impactos negativos
Generación de residuos sólidos (basura).	Deficiente manejo de la basura.	Acumulación e incorrecta disposición final de basura por los pobladores locales y otras empresas.	Mal aspecto, contaminación de suelos y cuerpos de agua, riesgo para salud humana y animal. No se de uso al relleno sanitario.
Tránsito en senderos y uso de campamentos.	Ampliación de las rutas, uso de atajos, uso de campamentos no autorizados.	Tránsito de otras empresas, de especies introducidas o de personas que realizan otras actividades.	Erosión de suelos. Riesgo de deslizamientos y derrumbes. Degradación del paisaje.
Visita a centros poblados rurales y/o áreas naturales protegidas.	Muchos turistas: molestias a los animales, aparición de basura, etc. Contacto con comunidades nativas.	Otros turistas. Creación de negocios de comida y servicios locales sin planificación.	Aparición de centros poblados no planificados. Cambio de hábitos y estilos de vida. Alteración del paisaje. Alteración de la vida silvestre.
Visita a sitios arqueológicos.	Inadecuado recorrido y grupos grandes de turistas.	Otros turistas. Huaqueros. Animales. Desastres naturales.	Mal aspecto por colapso o derrumbe, inscripciones en muros. Pérdida de valor cultural, histórico y educativo de los sitios arqueológicos.
Consumo de productos.	Consumo de productos foráneos y no locales.	Deficiente calidad y disponibilidad.	Ver impactos de generación de basura, consumo de combustible y visita en centros poblados rurales.
Uso del agua y aguas residuales (negras y grises).	Inadecuado uso del agua, verter agua sucia en ríos y lagos.	Agua contaminada en ríos y lagos. Falta de alcantarillado.	Dependiendo de la disposición final: contaminación de agua, suelo. Riesgos para la salud.
Salud y seguridad.	Falta de equipos, capacitación y sistema de evacuación en caso de emergencias.	Falta de equipamiento. Enfermedades y debilidad de pasajeros.	Deterioro de la salud humana. Muertes.
Incendios y/o explosiones.	Mal estado de equipos y deficiente capacitación del personal.	Aspectos de la zona (sol, sequía). Roza y quema.	Deforestación, pérdida de biodiversidad, erosión de suelos, riesgos para salud humana.
Uso de recursos naturales	Mucho consumo de agua y energía, deterioro del paisaje.	No hay leyes ni control.	Agotamiento de recursos naturales, daños a la salud humana y a la vida silvestre.

## Campamentos

1. Usar los campamentos autorizados. Donde no estén definidos los campamentos, preferir zonas con buena vista, agua accesible y protegida de lluvia, vientos y animales.
2. Evitar acampar en época de lluvias, cerca de playas y zonas inundables especialmente en la selva.
3. Evitar cavar, “atrincherar” o cambiar, de alguna forma, el paisaje natural. El campamento debe ser lo más mimetizado y pequeño posible. No hacer fogatas.

### ► Preparación de alimentos

1. Colocar la carpa-cocina alejada y vientos abajo de las carpas de los turistas. Los baños también deben estar vientos abajo, pero no cerca de la cocina.
2. Vientos abajo es hacia donde se dirige el viento. El viento predominante es hacia donde se inclinan las plantas y arbustos.
3. Para evitar incendios tener siempre en la cocina un mata fuego (balde con arena o con agua y un trapo).
4. El lugar donde se preparen los alimentos deberá estar siempre limpio. Proteger los alimentos del polvo, insectos y animales.
5. No permitir que alimentos cocidos entren en contacto con carnes (res, pescado, pollo, etc.) crudas. No usar restos de comida para preparar alimentos.
6. El cocinero y su asistente deben tener carné de salud vigente, bañarse y afeitarse diariamente, llevar las uñas cortas y limpias, cabello corto, no usar relojes, anillos y cubrirse el cabello al cocinar.
7. Los cocineros deben lavar sus manos con agua y jabón antes de preparar los alimentos y después de ir al baño, toser o estornudar, manipular cajas, envases, etc. y agarrar dinero.

### ► Basura

1. Para la basura usar 2 bolsas de tela de diferentes colores. Etiquetar una bolsa para basura orgánica y la otra para inorgánica.
2. Que los turistas carguen una bolsita para su basura y la echen, según sea orgánica o inorgánica, en las bolsas del campamento.
3. Para el manejo de basura incentivar a que los turistas desechen las pilas en los depósitos acondicionados para ello (ver página 31).
4. Dejar el campamento más limpio de lo que se encontró.

### ► Baños

1. Si se usan baños portátiles, emplear bolsas biodegradables y polvos coagulantes para excretas y micciones. Luego llevar los residuos a una compostera o relleno sanitario.
2. Si no se usan baños portátiles, hacer un hueco de aproximadamente 40 cm de profundidad. Después de cada uso echar una mezcla de cal y ceniza (5:1) y enterrar todo al abandonar el campamento, dejándolo como estaba.

### ► Agua

1. Para purificar el agua: filtrarla, echarle yodo o cloro y después hervirla. Lavar con agua desinfectada las verduras y frutas.
2. Para el aseo de los turistas, colocar un cañito hecho de una botella plástica colgada al revés para que el agua salga por la tapa desajustada y usar una batea para recibir el agua sucia.
3. Para lavar platos usar 3 bateas: una con detergente biodegradable, otra con agua tibia para enjuagar y la tercera con yodo para desinfectar.
4. No echar el agua sucia en ríos o lagos, sino en zonas pedregosas, sin vegetación, arenosas o en un pequeño hoyo que se deberá tapar antes de dejar el campamento.



### ► Caminatas

1. Señalizar los senderos con material de la zona. Consultar los criterios del Manual de Señalización Turística Nacional ([www.peru.info](http://www.peru.info)) elaborado por PromPerú.
2. Preferir grupos de 8 personas por guía. Para grupos de 9 o más llevar un asistente.
3. Mantener al grupo en los senderos existentes. Procurar caminar en “fila india”, es decir, uno tras otro. No ensanchar los caminos ni tomar atajos porque esto erosiona el suelo.
4. No caminar, en lo posible, en laderas con mucha pendiente y tener el mayor cuidado al transitar por zonas de derrumbes y deslizamientos, especialmente en época de lluvias.
5. Los turistas deben usar cantimploras y llenarlas en el campamento. Evitar las botellas plásticas.
6. Evitar hablar en voz alta, no llevar equipos de sonido. Explicar a los pasajeros sobre la necesidad de mantenerse en silencio.
7. No arrancar plantas, ni perturbar o alimentar a los animales. ¡No cazar!

### Es importante que:

1. Se controlen los impactos desde las oficinas operativas.
2. Se tengan códigos de conducta para turistas y los guías.
3. Se provea un servicio de calidad.
4. Se consuman productos de la zona y se contrate personal local.
5. Se tenga especial cuidado en sitios arqueológicos y áreas naturales protegidas.
6. Se capacite al personal.

### Capacitación

Los temas de capacitación no son iguales para todos (ver página 41). A continuación se sugieren algunos temas de capacitación:

#### ► Guías y trasladistas

De ellos depende en mayor proporción el disfrute y la calidad de la experiencia del turista.

- Manejo de grupos y conflictos.
- Idiomas.
- Ornitología, historia, arqueología, botánica, etc. (según el tipo de turismo a realizarse).
- Interpretación ambiental.
- Conocimientos prácticos de las zonas a visitar.
- Actualización en normativa y realidad nacional.
- Control del consumo de recursos (agua, luz, papelería, etc.).
- Control y monitoreo de los procesos a su cargo.
- Manejo de registros de desempeño ambiental.
- Prevención del impacto social.

#### ► Personal de campo

Se considera personal de campo a los cocineros y sus asistentes, porteadores, arrieros, carperos y asistentes. Ellos son el personal operativo para zonas rurales. Generalmente son moradores locales y poseen culturas autóctonas.

- Política, objetivos y metas de la empresa.
- Salud e higiene.
- Alcoholismo, riesgos y prevención.
- Manejo adecuado de equipos.
- Identificación y armado de campamentos.
- Manejo y sanidad de acémilas (arrieros).
- Embalaje y manipulación de equipaje.
- Generación y disposición de aguas residuales.
- Manipulación de alimentos (cocineros y asistentes).



### 3.3 EMPRESAS DE TRANSPORTE

#### ¿Qué es?

Esta sección brinda consejos especialmente para transportistas terrestres y algunas recomendaciones para embarcaciones acuáticas.

#### ¿Por qué?

El turista pasa la mayor parte del tiempo en una unidad móvil.

#### ¿Qué se ha aprendido?

Los principales problemas relacionados al ambiente se producen por el consumo de combustible, malos filtros y maquinaria en mal estado.

Revisar el cuadro que figura a continuación para identificar los impactos y sus causas. Más adelante se encontrarán recomendaciones para operar de forma amigable con el ambiente.



#### ¿Sabía que...?

- Al conducir a 90 km /h en comparación a 110 Km /h: se ahorra un 25% de combustible.
- Al cambiar el filtro de aire se ahorra 20% de combustible y por tener las llantas bien infladas un 10%.
- Un carro pequeño consume 44% menos de combustible que uno grande.



<b>La operación</b>	<b>Causas propias</b>	<b>“Externalidades”</b>	<b>Impactos negativos</b>
Uso de vías: suelo, ríos, lagos, mar, aire, etc.	Traslados no planificados y sobreuso de vías.	Deficiente infraestructura, malas carreteras.	Erosión (compactación) de suelos, contaminación de aire y agua. Perturbación de la vida silvestre.
Consumo de combustible.	Mal estado de maquinaria, Malos conductores. Emisión de humos.	Tráfico, mal estado de carreteras. Contaminación por el parque automotor e industrial.	Contaminación del aire. Riesgos para la salud. Efecto invernadero.
Generación de ruidos.	Maquinaria en mal estado. Malos conductores.	Otros vehículos, bocinas, gritos.	Perturbación de la vida silvestre.
Uso de agua y aguas residuales (negras y grises).	Inadecuado uso de agua, vertimiento de agua sucia en ríos y lagos.	Agua contaminada en ríos y lagos. Falta de alcantarillado.	Dependiendo de la disposición final: contaminación de agua y suelos. Riesgos para la salud.
Uso y almacenamiento de sustancias.	Inadecuado almacenamiento, derrame de sustancias peligrosas (aceites quemados).	Mal estado de carreteras.	Contaminación de suelos y/o cuerpos de agua.
Generación de residuos sólidos (basura).	Deficiente manejo de la basura. La basura termina en ríos y agua.	Acumulación e incorrecta disposición final de basura por los pobladores locales y otras empresas.	Mal aspecto, contaminación de suelos y cuerpos de agua, riesgo para salud humana y animal. No se da uso al relleno sanitario.
Riesgo de accidentes.	Mal estado de vehículos. Mala preparación para actuar en casos de emergencia.	Malos conductores y vehículos (no propios). Grifos informales.	Deterioro de la salud humana o pérdida de la vida humana y/o silvestre.
Emergencias de salud.	Mala preparación para actuar en casos de emergencia.	Enfermedades y debilidad de pasajeros.	Deterioro de la salud humana. Muertes.

### ► Erosión de suelos

- Usar carreteras y vías autorizadas. No tomar atajos ni abrir nuevos caminos.
- Revisar que el vehículo no esté perdiendo aceite ni gasolina. (Para más información ver página 31).

### ► Combustible y emisiones atmosféricas

1. Mantener las unidades en perfectas condiciones. Afinar el motor, cambiar los filtros y hacer el mantenimiento según las recomendaciones del fabricante. Contratar un mecánico de confianza.
2. Cumplir con los controles y evaluaciones de emisiones que solicitan la municipalidad y/o el Ministerio de Transportes. Los gases o “humos” dependen del tipo de motor y de su estado y antigüedad.
3. Los gases no sólo salen del tubo de escape. Hay hidrocarburos que son emitidos desde el cárter, carburador y tapa del tanque de combustible.
4. Los carros petroleros generan óxidos y nitrógeno (NOx) que causan irritaciones a la vista; y compuestos azufrados (SOx) que ocasionan lluvias ácidas.
5. La gasolina genera más monóxido de carbono (CO) e hidrocarburos (HC), responsables del efecto invernadero.
6. Cuando se acelera hay mayor emisión de NOx y HC. Cuando se desacelera, se emana más CO.
7. La marcha mínima (35-50 km/h) es la que genera la menor cantidad de humos.

Mantener unidades en buenas condiciones



8. Hacer mandados en las horas de menor tráfico. Escoger recorridos que corten camino, eviten el tráfico y sean seguros.

9. Tener unidades pequeñas cuando haya pocos turistas. Aprovechar los retornos sin turistas para hacer mandados.
10. Usar combustible de mayor octanaje y libre de plomo.
11. Apagar el motor si se va a estar mucho tiempo parado por semáforos o tráfico.
12. Llevar registros y estadísticas de la compra de combustible usado. Tener como meta reducir el consumo del combustible.
13. Usar gas o sistemas combinados gasolina/gas. Tener cuidado dónde hacer el cambio. Las instalaciones clandestinas pueden ocasionar explosiones.

### ► Vida silvestre

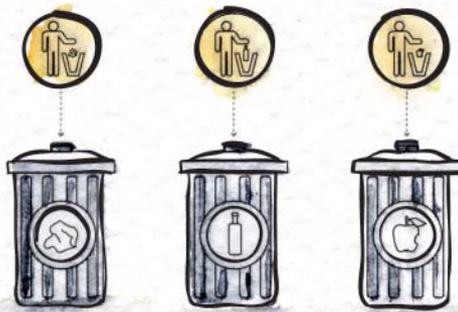
1. Colocar silenciadores. Asegurar que la maquinaria esté en buen estado para evitar ruidos innecesarios.
2. Conduzca con cautela especialmente si está en áreas naturales. Tenga cuidado con los animales silvestres cuando conduzca de noche, puede reconocerlos por el reflejo de los faros en sus ojos.

### ► Agua

1. Si las unidades tienen baños, usarlos sólo como urinario y botar el agua residual al alcantarillado (desagüe) de lugares autorizados.
2. No lavar las unidades y/o equipos cerca de ríos o lagos, ni sobre plantas. Echar el agua sucia por lo menos a unos 30 metros de los cuerpos de agua, de preferencia en zonas pedregosas o arenosas.

### ► Basura

1. Colocar en la unidad un tacho (o saquitos) para basura orgánica y otro para basura inorgánica.
2. Informar a los turistas que está prohibido arrojar basura por las ventanas. Colocar anuncios e informar verbalmente.



Colocar avisos

3. Si se da el servicio de comidas, usar recipientes y envases retornables. Preferir frutas y bebidas en tetrapacks o botellas de vidrio. (Para más información ver página 29).

#### ► Accidentes

1. Conducir con suavidad, evitando paradas y aceleraciones bruscas. Seleccionar la marcha adecuada. No abusar de la velocidad.
2. Capacitar al chofer para reparar el vehículo. Tener siempre una caja de herramientas y llantas de repuesto.
3. Usar siempre cinturón de seguridad.

#### ► Emergencias de salud

- Llevar siempre un botiquín de primeros auxilios,

oxígeno (en zonas andinas) y antioftálicos (en la selva). (Para más información ver página 37).

### EMBARCACIONES ACUÁTICAS

1. Revisar el motor. El combustible y el aceite no deben derramarse en el agua. Preferir las embarcaciones que no usan motor.
2. Informar a los turistas sobre los riesgos y cómo actuar si caen al río, al lago o al mar.
3. Tener chalecos y equipo de protección (canotaje). En embarcaciones pequeñas los turistas deberán quitarse las botas al subir.
4. Capacitar a los motoristas y/o capitanes de río para hacer rescates en el agua. Ellos deben ser buenos nadadores.
5. No botar la basura en el río. Organizar campañas de limpieza periódicamente.
6. Para el canotaje, kayak o con lanchas averiguar las zonas y épocas de riesgo para los animales de la zona.
7. Hacer los itinerarios teniendo en cuenta las recomendaciones del INRENA, de la Marina y/o de especialistas.
8. El agua residual, aceites usados y restos de combustible de lanchas no deben ser descargados en ríos o lagos. Guardarlos en galoneras o contenedores para echarlos en zonas autorizadas.

# PROVEEDORES



## 3.4 PROVEEDORES

Son las empresas y/o personas que venden servicios o productos a la empresa.

1. Preferir proveedores con algún tipo de certificación ambiental; de lo contrario que manejen adecuadamente la basura, usen productos biodegradables, orgánicos y locales, y garanticen la calidad, etc.
2. Evaluar a los proveedores anualmente, por temporadas, antes de la contratación o cuando sea necesario.
3. Preferir proveedores que consuman productos y materias primas locales.

4. Cada uno de los temas a evaluar deberá colocarse en un registro que puede llamarse Registro para Control de Proveedores.
5. Invitar a los proveedores a charlas de capacitación que organicen entidades externas o la misma empresa.

Para evaluar a sus proveedores usar los siguientes criterios:

- ▶ **Empresas de transporte:** presentación personal, puntualidad, tipo de licencias y permisos de funcionamiento, años de experiencia, tenencia y uso de caja de herramientas, botiquín y oxígeno, control de humos, manejo de aceite quemado, manejo de basura, entre otros requerimientos.



- ▶ **Embarcaciones acuáticas y buceo:** autorizaciones de funcionamiento, número de salvavidas, estado de maquinaria y mantenimiento, capacitación en emergencias y sistemas de comunicación eficientes, tipo de combustible, generación de ruidos, etc.
- ▶ **Operadores de aventura:** seguros y manejo de riesgos, equipos, rutas, experiencia, manejo adecuado de basura, entrenamiento y responsabilidad de guías, certificaciones, calidad de servicios, etc.
- ▶ **Guías:** presentación personal, puntualidad, carisma, estudios, cultura general, experiencia / referencias, idiomas, dominio del tema: guiado, conocimientos y certificados en primeros auxilios, reglamentos (conocimientos y aplicación), manejo de grupos, manejo y trato del personal de campo, conocimientos de cocina y equipos.
- ▶ **Arrieros:** puntualidad, estado de salud e higiene, calidad de acémilas, experiencia, manejo de grupo de arrieros, conocimientos de manejo y cuidado de acémilas, certificados sanitarios, cuidado de equipos, sistema de embalaje y carga, conducta.
- ▶ **Porteadores:** responsabilidad, estado de salud e higiene, experiencia, manejo de grupo (jefe de porteadores), cuidado de equipos, sistema de embalaje y carga, conducta, manejo de basura.
- ▶ **Restaurantes:** infraestructura, equipos, capacidad de pasajeros, calidad de comidas, calidad de servicio, categoría (número de tenedores o precios), manejo adecuado de basura, salud e higiene, capacitación del personal, certificado de sanidad, certificado de fumigación, certificado del Instituto de Defensa Civil.
- ▶ **Hoteles:** precios y vigencia, crédito, ubicación, estacionamiento, infraestructura (cuartos, baños, etc.), sistema de agua caliente, sistema de calefacción, calidad de servicio, servicio de alimentación, ruidos, seguridad, manejo adecuado de basura, salud e higiene, capacitación del personal.

- ▶ **Verduras y frutas:** inspecciones sanitarias, autorizaciones municipales, condiciones del lugar, manejo de basura, carné sanitario, etc.



Lugares apropiados y condiciones higiénicas son muy importantes

- ▶ **Carnes y pescados:** verificar la existencia de agua corriente, desinfecciones, pruebas microbiológicas, salud de los manipuladores de alimentos, etc.
- ▶ **Comestibles:** infraestructura de almacenamiento, autorización sanitaria, certificados de fumigación, carné de salud, fechas de vencimiento de los productos, calidad de servicio (atención), crédito, precios, empaques para productos en venta.
- ▶ **Productos biodegradables:** procedencia, costo, características de envasado, características del producto, certificados (sanitarios, biodegradables), distribución / stock.
- ▶ **Útiles, equipos y otros para oficina:** calidad del producto, características del producto, distribución, precio, uso de material reciclable, reusables/ disposición final, inflamabilidad de insumos, toxicidad, ciclo de vida del producto.

## C O M U N I D A D E S



### 3.5 COMUNIDADES LOCALES

El turismo requiere planificación, inversión y tiempo para desarrollarse. Esta sección provee consejos prácticos para líderes de comunidades locales que quieran realizar turismo de forma sostenible.

1. Identificar personas en la comunidad que puedan dar servicios de alojamiento, alimentos, guiado, armado de campamentos, conducción de animales de carga, venta de artesanías, entre otros.
2. Asociarse con alguna empresa para que capaciten a miembros de la comunidad y traigan turistas. Preguntar cómo atender a los turistas.
3. Aprender de otras experiencias. Visitar comunidades que ya estén recibiendo turistas.
4. Convocar asambleas. Que todos digan cómo quieren que sea su comunidad en 5, 10 y 15 años. Después hacer un plan de acción para lograrlo (ver fase de Planificación).
5. Informar a todos cómo será el turismo en su comunidad y prepararlos para actuar adecuadamente.
6. En términos de capacitación, que todos empiecen como asistentes de guía, cocina, limpieza, etc.
7. Limpiar la comunidad. Separar la basura orgánica de la inorgánica para aprovecharla.
8. Construir baños para los turistas. Que no estén muy lejos de las habitaciones, limpios y con agua.
9. El agua sucia del baño es peligrosa. Construir 2 pozos. El primero “encontrado” para que el agua sucia no se pierda. El segundo con piedras para filtrar, pero hacerlo a 50 metros de los manantiales, ríos y lagos (ver página 18).
10. Si no hay agua en la comunidad hacer baños secos o composteros y aprovechar las excretas como abono para árboles (ver página 32).
11. Usar lo que produce la comunidad para atender a los turistas. Si no hay todo lo que se necesita, buscar en comunidades vecinas.
12. Construir con materiales de la comunidad (ver Diseño y construcción).



Utilizar materiales de la región



### 3.6 GUÍAS

El bienestar, disfrute de los pasajeros y la imagen de la empresa durante la visita son responsabilidad del guía.

1. Leer bien la información (procedencia y destino, requerimientos de alimentación, salud, alergias, preferencias, experiencia, etc.) de los turistas. Preguntarles al respecto en el primer contacto con ellos.
2. El guía debe tratar a todos los pasajeros como casos particulares, brindando atención personalizada a cada uno de ellos en todo momento.
3. Prepararse para satisfacer todas las necesidades de los turistas y poder hacer grata su estadía.
4. Actualizarse, aprender nuevas teorías, estilos de vida de los moradores locales y su cultura.
5. En ambientes naturales, informarse sobre flora y fauna, historia y geografía de la zona.
6. No mostrar la cultura local como símbolo de atraso o inferioridad. **NO TRATAR MAL A LOS POBLADORES LOCALES.**
7. Informarse y cumplir la legislación nacional y las políticas de la empresa con la cual se trabaje. Son las reglas del juego, cumpliéndolas se evitarán problemas.
8. Evitar acciones exhibicionistas y exponer a riesgos innecesarios a los turistas.
9. Prepararse para prevenir y actuar en casos de

emergencia. Tomar cursos de primeros auxilios, rescate, evacuación, reanimación y medicina natural.

10. Llevar un balón de oxígeno, anti-ofídicos y botiquín de primeros auxilios. Aprender a usarlos.
11. Dar información veraz y manejar los grupos de manera que causen el menor impacto negativo posible al ambiente y la sociedad.
12. Asegurarse de que lo ofrecido a los turistas se cumple sobrepasando sus expectativas.
13. Coordinar el itinerario con transportistas, hoteles y restaurantes. **SER PUNTUAL.**



Puntualidad

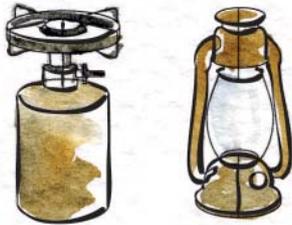
14. Reportar a la empresa que los ha contratado cualquier problema que se haya tenido durante la excursión.
15. No permitir que niños de la calle agredan a los turistas. No fomentar la entrega de caramelos ni dinero. Si los pasajeros quieren hacer donaciones, informar a la agencia.

16. Evitar que los turistas sientan que hay acuerdos entre los vendedores y el guía (el "shopping"). NO EXIGIR PROPINAS.
17. No consumir drogas. Evitar el consumo de alcohol y/o cigarrillos durante las excursiones.
18. No permitir la explotación sexual, especialmente infantil, ésta se pena hasta con cadena perpetua.

### ► Guías de aventura

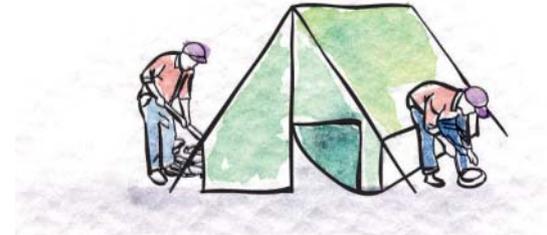
Además de los puntos antes mencionados se debe proteger el ambiente natural de la siguiente manera:

1. Revisar el equipo cuidadosamente antes de cada operación, especialmente materiales inflamables y cocinas.
2. Usar los campamentos autorizados, de lo contrario zonas sin vegetación.
3. Evitar cavar, "atrincherar" o cambiar de alguna forma el paisaje. El campamento debe ser lo más mimetizado y pequeño posible
4. Evitar dañar las plantas y perturbar a los animales. ¡NO CAZAR!
5. Mantener al grupo en los senderos ya existentes. Evitar las fogatas.
6. No botar el agua sucia en los ríos y lagos, sino en zonas pedregosas, sin vegetación, arenosas o hacer un pequeño hoyo (luego cubrirlo).



Revisar el equipo antes de cada operación

7. Informar a los turistas cómo botar la basura y cómo usar los baños.
8. Dejar la zona de campamento limpia.



Dejar el lugar visitado en buenas condiciones

9. Evitar ruidos innecesarios. No usar equipos de sonido. No permitir gritos ni conversaciones fuertes, a excepción de casos de emergencia.

### ► En altura

1. Durante la excursión, preguntar y revisar constantemente el estado de salud de los pasajeros, sin importar el entrenamiento ni la experiencia que los pasajeros declaren tener.
2. No mantenerse todo el tiempo delante del grupo (excepto cuando están en una cordada). Conversar con todos los pasajeros, de esta forma se pueden prevenir emergencias.
3. Para identificar los males de altura es importante conocer los síntomas de soroche, edema pulmonar y edema cerebral.
4. Si los síntomas son severos convencer al pasajero de que debe quedarse en la altura donde está; si no mejora, se le debe evacuar inmediatamente.
5. Evitar que los pasajeros ingieran menos alimentos por falta de apetito.



### **3.7 CÓDIGO DE CONDUCTA PARA TURISTAS** **(Se dará a conocer al inicio de las operaciones)**

1. Informarse sobre el lugar que se va a visitar (comida, cultura y aspectos de seguridad: altura, insectos, enfermedades, delincuencia).
2. Seguir cuidadosamente las indicaciones del guía.
3. Lavarse las manos siempre después de usar el baño y antes de comer.
4. No molestar a los animales ni arrancar plantas. No cazar.
5. No escribir ni subirse en los muros o sitios arqueológicos.
6. No hacer fuego abierto, es mejor no hacer fogatas. Si es inevitable usar ramas secas, aislar el fuego haciendo una aureola de piedras alrededor de la fogata, la cual se deberá apagar y deshacer antes de dejar el campamento.

7. Mantenerse caminando por los senderos autorizados.
8. Seguir la filosofía: “leave-no-trace” o sea, no dejar rastro.
9. Si no existen baños, buscar un lugar alejado de cuerpos de agua, asegurarse de enterrar bien todo, incluso el papel higiénico usado.

► **Turista independiente**

El turista independiente es aquel que no ha contratado los servicios de agencias, operadoras o guías. Además de las recomendaciones anteriores se sugiere:

1. Conseguir un mapa y referencias de la zona que se visitará, las vías de acceso y riesgos (salud, clima, delincuencia, etc.).
2. Acudir a las oficinas de información turística para informarse sobre lugares de interés y peligrosos, teléfonos de emergencia, movilidad, etc.
3. Llevar una bolsa para poner la basura. Usar una para desechos orgánicos y otra para inorgánicos.
4. Si se va a la selva, llevar repelente y un botiquín básico de primeros auxilios.
5. Acampar sólo en lugares autorizados, de lo contrario en zonas con poca vegetación. Escoger lugares que tengan agua cerca, estén protegidos del viento, de la lluvia y de los animales.
6. Evitar cavar, “atrincherar” o cambiar de alguna forma el paisaje natural. El campamento debe ser lo más mimetizado y pequeño posible.
7. El agua sucia no debe ser devuelta a los cuerpos de agua, sino arrojarla en zonas pedregosas, sin vegetación, arenosas o en un pequeño hoyo.
8. Dejar la zona de campamento más limpia de lo que se encontró.
9. No usar equipos de sonido, no gritar ni hablar muy fuerte en zonas de protección natural, excepto en casos de emergencia.



# M O N I T O R E O



### **3.8 MONITOREO, REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA**

Es necesario tener registros de monitoreo, listas de verificación operativas, estadísticas de basura y consumo de recursos.

El monitoreo debe ser permanente, asignado a un(os) responsable(s) que haga(n) seguimiento e informe sobre los resultados para tomar decisiones de mejora.

Gracias a esta información, ellos serán capaces de detectar errores y establecer (con los trabajadores) acciones correctivas.

Es recomendable que se revise el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos, especialmente en:

- ▶ Manejo adecuado de la basura.
- ▶ Consumo de recursos naturales.
- ▶ Capacitación al personal.
- ▶ Consumo de productos.
- ▶ Aguas residuales (negras y grises).

- ▶ Satisfacción del turista.
- ▶ Impacto social.
- ▶ Otros que la empresa considere relevantes según su política.

La adecuada gestión ambiental de una empresa se logra mediante la asignación de recursos, responsabilidades y la evaluación continua de las prácticas, procedimientos y procesos.

Es muy importante que los jefes de área se reúnan por lo menos una vez al año para hacer una revisión general de las buenas prácticas implementadas. Debe haber evidencia escrita de los temas tocados y de las acciones correctivas a seguir. Levantar un acta.

Una vez que se han logrado los objetivos y metas prioritarios, el siguiente paso es tratar otros aspectos que no son prioritarios como si lo fueran. Cuando éstos sean alcanzados, establecer nuevos, y así sucesivamente. Esa es la base y el sentido de la mejora continua en el desempeño responsable de la empresa.



# ANEXOS





## ANEXO 1: GLOSARIO TÉCNICO

### Albergue

Establecimiento de hospedaje que presta servicio de alojamiento, preferentemente en habitaciones comunes, a un grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses y actividades afines. El número de huéspedes determinará su modalidad.

### Ambiente

Conjunto de elementos que interactúan entre sí. Entorno en el cual opera una empresa, natural o artificial. Incluye toda la comunidad viva y los elementos que la soportan: agua, aire, tierra, etc. y sus interacciones.

### Área Natural Protegida

Es el espacio continental y/o marino del territorio nacional

reconocido, establecido y protegido legalmente por el Estado, debido a su importancia para la conservación, diversidad biológica y demás valores asociados de interés cultural, paisajístico y científico, así como por su contribución al desarrollo sostenible del país.

### Área de Conservación Privada

Es aquella por la que el Estado, a través de INRENA, otorga a un particular el derecho de exclusividad en una zona específica, preferentemente en bosques, para realizar actividades de protección, investigación, educación y gestión sostenible de los recursos naturales, conducentes a mantener y proteger la diversidad biológica. Se define en base a los estudios técnicos que presente el concesionario.

### Atractivo turístico

Cualquier punto o recurso del patrimonio natural y cultural de un lugar que sea capaz de motivar la visita por parte de los turistas. Punto o elemento atractivo para el turista.

### Auditoría ambiental

Auditoría que se encarga de la revisión sistemática de las operaciones de una empresa con relación al impacto que ésta causa sobre su ambiente. Tal auditoría es periódica y



se basa en evidencia objetiva como documentos, registros, fotos, entrevistas y otros.

### **Biodiversidad**

Diversidad biológica. Es la variabilidad de la existencia de material genético encontrado en flora y fauna en una localidad determinada. Incluye toda la variedad de organismos vivos que viven en cualquier parte (tierra, agua, aire), así como las diferencias entre individuos de la misma especie (diversidad genética) y los ecosistemas en los que las especies se encuentran.

También se considera biodiversidad a las formas en que las diferentes sociedades se relacionan con la naturaleza.

### **Biotechnología**

Cualquier aplicación tecnológica que modifique organismos vivos o los productos derivados de ellos con un fin específico.

### **Calidad total**

Se refiere a la optimización de un proceso de producción que, mediante la rigurosa aplicación de una estricta metodología de control orientada hacia la excelencia, conduce a obtener un producto plenamente satisfactorio.

### **Capacitación**

Conjunto de conocimientos que se transmiten para desarrollar capacidades y aptitudes.

### **Comunidades locales**

Las comunidades de personas que son originarias, del espacio territorial. Pueden vivir cerca o en zonas adyacentes a las áreas naturales, rurales o donde la empresa opera.

### **Conservación**

“Gestión de la utilización de la biosfera por el ser

humano, de tal suerte que produzca el mayor y sostenido beneficio para las generaciones actuales, pero que mantenga su potencialidad para satisfacer las necesidades y aspiraciones de las generaciones futuras” (Estrategia Mundial para la Conservación).

### **Contaminación**

La adición de cualquier sustancia en el aire, agua o tierra en cantidades tales que alteran el recurso desfavorablemente y reducen su capacidad de uso para fines específicos. La presencia en el ambiente de uno o más contaminantes, o combinaciones de ellos, que puedan causar desequilibrios ecológicos.

### **Control**

Inspección, vigilancia y aplicación de las medidas necesarias para dar cumplimiento a la normatividad vigente, ya sea regional, local, municipal o de la misma empresa.

### **Degradación**

Proceso de descomposición de la materia por medios físicos, químicos o biológicos. Incluye la disminución de sus potenciales y calidad.

### **Desarrollo sostenible**

“Es aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las propias” (Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, 1987).

### **Desequilibrio ecológico**

La alteración de las relaciones de interdependencia entre los elementos naturales que conforman el medio ambiente y que afecta negativamente la existencia, transformación y desarrollo del hombre y de los demás seres vivos.

### **Desempeño ambiental**

Resultados medibles del sistema de gestión ambiental, relativos al control de aspectos ambientales de la organización, basados en su política ambiental, sus objetivos y metas.

### **Ec lodge**

Establecimiento de hospedaje cuyas actividades se desarrollan en espacios naturales, cumpliendo los principios del ecoturismo. Debe ser operado y administrado de una manera sensible, en armonía con el respeto y protección del medio ambiente.

### **Ecosistema**

Unidad física básica en la cual interactúan los seres vivos, entre ellos y con su entorno, en un espacio y tiempo determinado.

Conjunto de seres vivos y los elementos que soportan la vida con sus respectivas interacciones.

### **Ecoturismo**

Modalidad turística ambientalmente responsable, consistente en viajar o visitar áreas naturales con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales y las manifestaciones culturales, promoviendo y contribuyendo a la protección y conservación de las zonas naturales. Tiene un bajo impacto ambiental y cultural y propicia una participación activa y socioeconómicamente beneficiosa de las poblaciones locales.

### **Educación ambiental**

“La educación ambiental es el proceso que tiene como propósito educar en el enfoque ambiental para favorecer una conciencia ambiental en cualquier ámbito humano, para generar una preocupación que se transforme en un

compromiso para hacer algo por el ambiente, demandando así una acción, tanto individual como colectiva, en cualquier escala” (Aldo Guzmán Ramos, Profesor Univ. Nacional del Centro. Bs. Aires).

### **Efecto invernadero**

Fenómeno natural ocasionado por la absorción y emisión de calor por parte de moléculas de dióxido de carbono y agua, principalmente, elevando la temperatura del aire. Este efecto no es malo, sin embargo los humanos lo hemos incrementado a niveles tales que alteran el clima mundial (descongelando glaciares, agotando el agua y causando otros desastres naturales).

### **EIA**

Estudio de Impacto Ambiental.

### **Emisión**

Es la descarga directa o indirecta de contaminantes al ambiente. Las emisiones atmosféricas están relacionadas con las descargas a la atmósfera.

### **Equilibrio ecológico**

Es el conjunto de todos los individuos que tienen características específicas similares, que los hacen capaces de reproducirse entre sí.

### **Especie endémica**

Es una especie que se encuentra restringida a un lugar o a zonas muy reducidas en el mundo.

### **Especie exótica**

Son especies introducidas, que no se encuentran naturalmente en determinado lugar, es decir, que han sido llevadas por actividades humanas o por otros agentes tales como vacas, caballos, eucaliptos, retamas, truchas, etc.



### **Especie vulnerable**

Es aquella especie que puede pasar a estar en peligro de extinción.

### **Externalidad**

Efectos externos que sufren una o varias personas por acciones u omisiones de otras.

### **Establecimiento de hospedaje**

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

### **Generación de residuos sólidos**

Acción de producir desechos o basura que pueden ser peligrosos o no.

### **Guía de turismo**

Persona con conocimientos sobre el área y los recursos turísticos asociados, generalmente con dominio de idiomas, que realiza funciones de asesoría, apoyo e información al turista durante su viaje. Estos servicios, generalmente, son contratados por grupos o de manera individual.

### **Guía local**

Persona natural que vive en la zona donde trabaja realizando tareas de guía de turismo.

### **Impacto ambiental**

Modificación de las condiciones naturales del ambiente por acción del hombre o de la naturaleza. Se refiere a cualquier cambio en el ambiente.

### **INC**

El Instituto Nacional de Cultura es un Organismo Público

Descentralizado dependiente del Ministerio de Educación cuya finalidad es afirmar la identidad nacional mediante la ejecución descentralizada de acciones de protección, conservación y promoción, puesta en valor y difusión del patrimonio y las manifestaciones culturales de la nación.

### **Infraestructura turística**

Conjunto de elementos establecidos a fin de facilitar el acceso y disfrute de los atractivos del sitio que se visita. Incluye elementos relacionados con información, hospedaje, alimentación, servicios higiénicos, miradores, vías de acceso, entre otros. Incorpora aspectos como agua, luz, comunicaciones, tratamiento de aguas residuales, etc.

### **INRENA**

El Instituto Nacional de Recursos Naturales - INRENA, es un Organismo Público Descentralizado dependiente del Ministerio de Agricultura, encargado de realizar las acciones necesarias para el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales renovables, cautelar la conservación de la gestión sostenible del medio ambiente rural y la biodiversidad silvestre.

### **Interpretación**

Proceso de comunicación en el cual una persona traduce el lenguaje temático a términos e ideas que los visitantes puedan comprender. Es un método educativo que tiene como propósito revelar la significancia y relaciones usando objetos originales, experiencias personales, medios ilustrativos, entre otros; en lugar de solamente transmitir datos o información.

### **Manejo de residuos sólidos**

Es el conjunto de operaciones que permiten dar a los residuos sólidos un destino adecuado. Comprende minimización,

segregación, recuperación, almacenamiento, recolección, transporte, reciclaje, re-uso, tratamiento y disposición final.

### **Mejora continua**

Proceso de fortalecimiento de la gestión ambiental de una empresa u organización para obtener mejoras en el desempeño general. De acuerdo a la política, objetivos y metas que la organización y/o empresa establece.

### **Mercadeo**

Marketing. “Conjunto de actividades humanas dirigidas a facilitar y realizar intercambios”. (El mercadeo según Philip Kotler).

Proceso de planear y realizar la concepción, fijación de precios, promoción y distribución de ideas, bienes y servicios que producen intercambios que satisfacen los objetivos del individuo y de las organizaciones.

### **Meta ambiental**

Requisito del desempeño detallado. Debe ser cuantificable y fijar fechas límite, siempre que sea posible. Puede estar destinado a cubrir un área, proceso, aspecto, política, etc. de la organización, con miras al cumplimiento de objetivos. Por ejemplo: reducción del 10% del consumo de agua en 4 meses.

### **MINSA**

Ministerio de Salud.

### **Objetivos ambientales**

Son lineamientos generales. Están conformados por metas que ayudan a lograr su cumplimiento. No son cuantificables, ni ponen fechas límite. Por ejemplo: reducción de la generación de residuos sólidos.

### **Operador turístico**

Tour operador. Es la empresa que lleva a cabo el servicio,

está en directo contacto con el pasajero, es decir, entrega el producto final. Las agencias de viaje no siempre son operadores turísticos sino, simplemente, intermediarios relacionando al cliente con el operador turístico.

### **Parque Nacional**

Área que constituye muestra representativa de la diversidad natural del país y de sus grandes unidades ecológicas, donde se protege, con carácter de intangible, la integridad ecológica de uno o más ecosistemas, las asociaciones de la flora y fauna silvestre y los procesos sucesionales y evolutivos, así como otras características, paisajísticas y culturales que resulten asociadas.

### **Patrimonio cultural**

Aquellos bienes que son la expresión o testimonio de la creación humana. Tienen especial relevancia arqueológica, histórica, literaria, educativa, artística, científica y cultural en general.

### **Patrimonio natural**

Conjunto de elementos y características biofísicas excepcionales de un lugar determinado y que forman parte de la herencia y riqueza de un país.

### **Plan de acción**

Es un documento que incorpora las actividades que deben llevarse a cabo para lograr los objetivos y/o metas establecidos por la organización. Incluye la asignación de recursos humanos, monetarios, fechas límites, resultados esperados e indicadores de éxito.

### **Plan de manejo**

Documento técnico basado en estudios de recursos y condiciones del área y su zona de influencia. Planifica su



desarrollo a mediano y largo plazo, sirviendo como herramienta para la toma de decisiones operativas sobre la zona. Idealmente, toda área natural debe contar con un plan de manejo.

### **Planificación**

Proceso a través del cual se toman decisiones hoy para alcanzar situaciones futuras, partiendo del análisis de la situación actual.

### **Política ambiental**

Declaración por parte de la organización, de sus intenciones y principios en relación con su desempeño ambiental. Proporciona un marco para su actuación y establecimiento de objetivos y metas ambientales.

### **Política de sostenibilidad.**

Con la misma definición de la política ambiental pero incluye los componentes socioeconómicos y al cliente, dando igual importancia a los 3 componentes.

### **Prevención**

Es el conjunto de disposiciones y medidas desarrolladas para evitar la ocurrencia de un accidente.

### **Prevención de la contaminación**

Uso de procesos, prácticas, materiales o productos que evitan, reducen o controlan la contaminación. Puede incluir reciclaje, tratamiento, mejora de procesos, mecanismos de control, eco-eficiencia y sustitución de productos o insumos.

### **Programa de educación ambiental**

Conjunto de proyectos y actividades con el propósito de sensibilizar sobre la responsabilidad de las personas (comunidad, turistas, personal, etc.), identificar y satisfacer las necesidades de capacitación para dar

solución o prevenir problemas ambientales en búsqueda de la calidad de vida.

### **PromPerú**

La Comisión de Promoción del Perú - PromPerú - es una Unidad Ejecutora dependiente del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, cuya misión es liderar la promoción del producto turístico peruano y la imagen del país, tanto en el ámbito nacional como internacional, con la participación concertada de todos los actores de la sociedad involucrados en el sector turismo y la población en general.

### **Protección ambiental**

Es la serie de medidas y políticas de la empresa para mejorar la calidad del ambiente, previniendo y evitando su deterioro.

### **Reciclaje**

Método de tratamiento que consiste en la transformación de los residuos para su recuperación.

### **Reciclar**

Es el uso o reuso de un residuo como materia prima o insumo en un proceso productivo.

### **Recolección**

Acción de transferir los residuos al equipo destinado a conducirlos a las zonas de almacenamiento, tratamiento, reuso o a su disposición final.

### **Recurso natural**

Todo elemento de la naturaleza vivo o no vivo. Puede ser renovable como la energía solar, viento, etc. o no renovable como minerales, petróleo, etc.

### **Reducir**

Comprar y/o consumir lo estrictamente necesario.

### Reservas Nacionales

Áreas destinadas a la conservación de la diversidad biológica y la utilización sostenible de los recursos de flora y fauna silvestre, acuática o terrestre. En ellas se permite el aprovechamiento comercial de los recursos naturales bajo planes de manejo aprobados, supervisados y controlados por la autoridad nacional competente.

### Residuo sólido

Todo elemento subproducto de una actividad que carece de valor comercial y se encuentra en estado sólido (no líquido, ni gaseoso). Representa un riesgo para la vida y los recursos naturales debido a su interacción con éstos. Existen principalmente 3 tipos de residuos sólidos: orgánicos, inorgánicos y peligrosos.

### Reusar / reutilizar

Volver a usar un producto o insumo varias veces sin tratamiento previo. Se refiere a sacar el máximo provecho del producto y usarlo repetidas veces sin que su calidad se vea drásticamente disminuida.

### Riesgo

Cualquier situación o actividad que pueda dar lugar a lesiones, pérdida de vidas o daños materiales.

### Riesgo ambiental

Actividad o situación que puede causar daño al ambiente y/o equilibrio de los ecosistemas.

### Sala de interpretación

Ambiente destinado a impartir conocimientos acerca de las características naturales, culturales y sociales del lugar.

### Santuarios Históricos

Áreas que protegen con carácter intangible espacios que contienen valores naturales relevantes y constituyen el

entorno de sitios de especial significación nacional, por contener muestras del patrimonio monumental y arqueológico o por ser lugares donde se desarrollaron hechos sobresalientes de la historia del país.

### Santuarios Nacionales

Áreas donde se protege con carácter intangible el hábitat de una especie o una comunidad de la flora y fauna, así como las formaciones naturales de interés científico y paisajístico.

### Sendero interpretativo o autoregulado

Adicionalmente puede ser visitado con guías que clarifiquen y ayuden a transmitir ideas y puntos de vista sobre temas de interés.

### Sensibilización

Es la acción de crear conciencia o cambio de actitud en las personas ante aspectos ambientales. Sus objetivos son motivar, despertar el interés y provocar la reflexión de trabajadores proveedores y público en general.

### Sistema de gestión ambiental

Parte del sistema general de gestión que incluye la estructura organizativa, planificación de actividades, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos instructivos y recursos para desarrollar, implementar, llevar a cabo, revisar y mantener la política de sostenibilidad de la organización.

### Sitio de Patrimonio de la Humanidad

Área reconocida internacionalmente en la "Lista de Patrimonio Mundial" administrada por el Comité del Patrimonio Mundial de la UNESCO.

### Tratamiento de residuos

Es el conjunto de procesos físicos, químicos, biológicos o

térmicos cuya finalidad es reutilizar los residuos, disminuir o eliminar su potencial peligro o adaptar sus propiedades a los requerimientos para una disposición final segura.

### **Turismo de aventura**

Viaje o excursión con el propósito específico de participar en las actividades para explorar una nueva experiencia. Por lo general supone el riesgo advertido o peligro controlado asociado a desafíos personales, en un medio

ambiente natural o en un exótico escenario al aire libre (Heidi H. Sung, 1997).

### **Turismo sostenible**

“Aquel que conduce a la gestión de todos los recursos de tal forma que permita satisfacer todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, manteniendo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que apoyan la vida” (OMT).





## ANEXO 2: LISTA DE EMPRESAS RECICLADORAS EN PERÚ

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	TIPO DE RESIDUOS	DIRECCIÓN	TELÉFONO
<b>LIMA</b>			
AHISA S.R.L.	Papel, cartón, etc.	Av. Santa Rosa 179, Santa Anita	3621135
ALSASER S.A.C.	Papel, chatarra, etc.	Av. Chillón Lt. 19, Comas	5372882
COMERCIALIZACIÓN TRITURACIÓN MOISÉS MACHACA	Papel, plástico, aluminios, acrílicos, etc.	María Parado de Bellido Mz. H Lt. 3, Santiago de Surco	2473766
COMPAÑÍA PERUANA DE BATERÍAS S. A. (EC-RS)	Pilas, baterías	Av. Santa Rosa 193 Urb. Industrial Santa Rosa, Ate Vitarte rosebat@terra.com.pe	3263069 / 3260845
EFOCOM E.I.R.L.	Chatarra, cobre, bronce, aluminio, etc.	Cooperativa Umamarca Mz. F Lt. 15, San Juan de Miraflores	2580370
EMPRESA DE SERVICIOS HUERTOS DE LURÍN S. A. (EPS-RS)	Residuos orgánicos	Mz. M Lt. 02 Urb. Huertos de Villena, Lurín	2745214
ENCOR LUQUE HNOS. S.R.L.	Papel y cartón	Calle los Sauces Mz. F Lt. 4, San Juan de Lurigancho encorluque_1@hotmail.com	3878453 / 3875424 3870436
FUNDE PLAST S. R. LTDA.	Plástico y PET	Parcela 1 Mz. 9 Lt. 3 Parque Industrial, Villa El Salvador	2913021 / 5500383
G & S RECOLECTOR DE RESIDUOS QUÍMICOS DEL PERÚ E. I. R. L. (EPS-RS)	Residuos peligrosos, industriales, ácidos	Jr. Carabaya 515, oficina 310 Lima ambientales@telefonica.net.pe	4264599



NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	TIPO DE RESIDUOS	DIRECCIÓN	TELÉFONO
JAI PLAST S. R. LTDA. (EC/EPS-RS)	Plásticos	Calle Los Metales 126 Urb. Pro Industrial, San Martín de Porres jaiplast@peru.com	5369074 / 5369477
P.P. INDUSTRIAL S.A.C.	Plástico, sacos de polipropileno, yute, etc.	Mz. G Lt. 11 Parque Industrial, Villa El Salvador	4767042 / 2873582
PROTISA	Papel	Av. Santa Rosa 550, Santa Anita www.protisa.com.pe	3625070 Anx. 261
RECICLADORA DE PAPEL SAN CRISTÓBAL	Papel, botellas, plástico	Jr. Cajamarca 727, Rímac Virgen de las Mercedes Mz. F Lt 16 - 17 Sam Martín de Porres	3823039
RECICLADORA DE PAPELES DERPIC	Papel, cartón, chatarra, computadoras, monitores, impresoras, placas de aluminio, etc.	Av. Los Sauces Mz. C Lt. 32 Surco	4772557
RECICLADORA SANTA ROSA E.I.R.L.	Chatarra, papel, aluminio, bronce, cobre, latones, cartones, vidrio, fierros, etc.	Av. Prolog. Huaylas Mz. V Lt. 9 Urb. Los Huertos de Villa, Chorrillos	2548304
RECICLAJE AGUAJAL	Papel, cartón, plástico y acrílicos	Psje. El Palmar 155 - A, Surco	4772452
RECICLAJE LEO	Bronce, aluminio, radiadores, baterías, chatarra, papel, etc.	Av. Universitaria s/n Cdra. 30, Los Olivos	5694609
RECICLAJE MÚLTIPLE	Chatarra, cobre, aluminio	Cooperativa Umamarca Mz. F Lt. 11, San Juan de Miraflores	2580370
SGRAFYM	Papel, alfombras, muebles, plásticos, vidrio, metal	Jr. Carlos Monzón 239 Cercado de Lima	3361351
TRAPEROS DE EMAÚS SAN AGUSTÍN	Muebles, artefactos eléctricos, camas, libros, cartón, papel, plásticos, fierro, vidrio	Av. Guardia Civil Mz. M Lt. 11 La Campiña, Chorrillos emaus_sanagustin@terra.com.pe	4670577 / 4670495

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	TIPO DE RESIDUOS	DIRECCIÓN	TELÉFONO
TRAPEROS DE SAMARIA	Ropa, papel, cartón, muebles, plástico, vidrio, chatarra, fierro	Av. José Pardo 385, Villa María del Triunfo samaria@terra.com.pe	4506270 4506204
<b>ÁNCASH</b>			
HURTEM S. A. (EPS-RS)	Papel, cartón, botellas plásticas y de vidrio	Barrio Cocha s/n - CPM Huanchac, Independencia Huaraz	(043) 424027
<b>AREQUIPA</b>			
PAPELERA PANAMERICANA S. A (EC-RS)	Papel	Calle Eduardo López de Romaña R- 4, Parque Industrial, Arequipa	(054) 203973
<b>CAJAMARCA</b>			
EMPRESA SERVICIOS GENERALES DON CARLOS E. I. R. L. (EPS-RS)	Residuos sólidos	Av. Vía de Evitamiento Norte N° 310 Urb. Víctor Raúl, Cajamarca	(076) 340037 (076) 343118
MEGAPACK TRADING E. I. R. L. (EC/EPS-RS)	Plástico, papel	Jr. Puno 267, Cajamarca	(076) 362865
TRANSPORTES CATALÁN S. R. L. (EPS-RS)	Trapos contaminados	Vía De Evitamiento Sur 270 Urb. Marcopampa, Cajamarca	(076) 368784
<b>IQUITOS</b>			
DRAGADOS S. A. C. (EPS-RS)	Residuos sólidos	Urb. Virgen de Loreto H- 1, Iquitos, Maynas, Loreto	(065) 243205
MAQUINARIAS Y SERVICIOS S. A. C. MASERSA (EPS-RS)	Residuos sólidos	Calle Las Azucenas s/n, San Juan, Maynas, Loreto	(065) 243205 (065) 260521
<b>LAMBAYEQUE</b>			
LUBRIVENTAS SPORT E. I. R. L. (EC-RS)	Sólidos, chatarra	Av. Víctor Raúl Haya de la Torre 1450, La Victoria, Chiclayo angel_jiba_195@hotmail.com	(074) 206843



NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	TIPO DE RESIDUOS	DIRECCIÓN	TELÉFONO
<b>PIURA</b>			
ARPE E. I. R. L. (EPS-RS)		Av. Grau s/n Urb. Negritos, La Brea, Talara	(073) 393070
CONCESIONES, SERVICIOS Y REPRESENTACIONES GODOS S. A. C "COSEREGO S. A. C." (EPS-RS)		Barrio Plomo N° 1276, El Alto, La Brea, Talara coseregosat@hotmail.com	(073) 256353
<b>TACNA</b>			
IMPORT EXPORT EMFES E. I. R. L. (EC-RS)		Mz. C Lt. 10 Urb. Juan Velasco Alvarado, Alto de la Alianza, Tacna	(052) 9912069

EC-RS: Empresas Comercializadoras de Residuos Sólidos

EPS-RS: Empresas Prestadoras de Servicios de Residuos Sólidos

Fuente: [www.digesa.sld.pe](http://www.digesa.sld.pe) / [www.amarillastelefonica.com.pe](http://www.amarillastelefonica.com.pe)



### ANEXO 3: FUENTES DE INFORMACIÓN ADICIONAL (INTERNET)

#### Información General

- ▶ Consejo Nacional del Ambiente - CONAM  
[www.conam.gob.pe](http://www.conam.gob.pe)
- ▶ Contra la explotación sexual infantil en viajes y turismo ECPAT [www.ecpat.net/es](http://www.ecpat.net/es)
- ▶ Fondo Nacional del Ambiente - FONAM  
[www.fonamperu.org](http://www.fonamperu.org)
- ▶ Instituto Nacional de Recursos Naturales - INRENA  
[www.inrena.gob.pe](http://www.inrena.gob.pe)
- ▶ International Ecotourism Society  
[www.ecotourism.org](http://www.ecotourism.org)
- ▶ Ministerio de Comercio Exterior y Turismo  
[www.mincetur.gob.pe](http://www.mincetur.gob.pe)
- ▶ PromPerú  
[www.peru.info](http://www.peru.info) / [www.promperu.gob.pe](http://www.promperu.gob.pe)
- ▶ Rainforest Alliance  
[www.rainforest-alliance.org](http://www.rainforest-alliance.org)
- ▶ Sociedad Peruana de Derecho Ambiental  
[www.spda.org.pe](http://www.spda.org.pe)

#### Certificación turística

Algunos de los sistemas o programas de certificación turística más difundidos en el mundo:

- ▶ **Blue Flag**  
Playas y marinas, en varios lugares del mundo.  
[www.blueflag.org](http://www.blueflag.org)
- ▶ **CST-Certificado para la Sostenibilidad Turística**  
Hoteles de playa, montaña y ciudad de Costa Rica.  
[www.turismo-sostenible.co.cr](http://www.turismo-sostenible.co.cr)
- ▶ **Ecotel**  
Hospedajes en todo el mundo.  
[www.hvsecoservices.com/ecotel.htm](http://www.hvsecoservices.com/ecotel.htm)
- ▶ **Green Certificate**  
Hospedaje turístico rural. Letonia.  
<http://eco.celotajs.lv>
- ▶ **Green Deal**  
Sistema independiente. Guatemala.  
[www.greendeal.org](http://www.greendeal.org)
- ▶ **Green Globe 21**  
Para todos los sectores de la industria de viajes y turismo. En todo el mundo. Sedes en Sudamérica: Chile, Bolivia y Perú.  
[www.greenglobe21.com](http://www.greenglobe21.com)
- ▶ **ISO 14001**  
Sistema de Gestión Ambiental. No se especializa en turismo. Creado para cualquier tipo de organización. En todo el mundo.  
[www.iso.org](http://www.iso.org)
- ▶ **Nature's Best**  
Eco-etiqueta para operadores y productos en Suecia.  
[www.ekoturism.org](http://www.ekoturism.org)



▶ **NEAP - Nature and Ecotourism Accreditation Programme**

Certifica productos, no compañías, en guías, tours, atracciones, hospedaje (Asia Pacífico).

[www.ecotourism.org.au/neap.cfm](http://www.ecotourism.org.au/neap.cfm)

▶ **Smart Voyager**

Embarcaciones marinas. Galápagos-Ecuador.

[www.rainforestalliance.org/programs/sv/sv.html](http://www.rainforestalliance.org/programs/sv/sv.html)

▶ **The Green Key**

Establecimientos de alojamiento y recreación en Dinamarca y otros países escandinavos.

[www.dengroennenoeogle.dk](http://www.dengroennenoeogle.dk)

**Códigos de ética y conducta**

▶ Asociación Peruana de Turismo de Aventura y Ecoturismo - APTAE

[www.aptae.org](http://www.aptae.org)

▶ Belice Ecotourism Association - BETA

<http://www.belizenet.com/beta/ethics.html>

▶ Organización Mundial de Turismo - OMT

[http://www.world-tourism.org/code\\_ethics/eng.html](http://www.world-tourism.org/code_ethics/eng.html)

▶ Turismo Sostenible (Asia Pacífico)

<http://www.pata.org/patasite/index.php?id=72>

**Compostaje y lombricultura**

▶ Baños composteros (Inglés)

<http://www.compostingtoilet.org/>

▶ Compostaje en jardines

<http://www.compostadores.com/v2/castellano/compostaje-jardin/index.asp?id=22>

▶ Elaboración casera

<http://www.conama.cl/rm/568/article-1092.html>

▶ Humus con lombrices

[www.manualdelombricultura.com](http://www.manualdelombricultura.com)

▶ Manejo de excretas humanas sin agua (Inglés)

<http://www.weblife.org/humanure/>

**Lineamientos y estudios relevantes**

▶ Ecoturismo marino. Guía de buenas prácticas

[www.tourism-research.org/reports.html](http://www.tourism-research.org/reports.html)

▶ Guía mejores prácticas. Turismo costero

[www.irf.org/ir\\_bmp.html](http://www.irf.org/ir_bmp.html)

▶ Guía para planificación de senderos

[www.americantrails.org/resources/wildlife](http://www.americantrails.org/resources/wildlife)

▶ Khanya Gestionando el Cambio Rural

[www.khanya-mrc.co/za](http://www.khanya-mrc.co/za)

▶ Red de Parques de Áreas Naturales Protegidas

<http://shadow.apd.hu/projects/research>

▶ Turismo Verde - Escocia

[www.greenbusiness.com](http://www.greenbusiness.com)

**Mejora de calidad de vida**

▶ Portal de salud y terapias naturales

[www.enbuenasmanos.com](http://www.enbuenasmanos.com)

**Productos ecológicos**

▶ Aldea sostenible

[www.sustainablevillage.com](http://www.sustainablevillage.com)

▶ Materiales de construcción ecológicos

<http://www.biohaus.es>

**Saneamiento ecológico**

▶ Resumen con varias direcciones electrónicas

<http://www.laneta.apc.org/redseco/sitios.html>

## ANEXO 4

## DECLARACIÓN DE

**II CUMBRE DE MINISTROS Y AUTORIDADES DEL TURISMO Y DEL AMBIENTE DE IBEROAMERICA Y EL CARIBE**

Iquitos, Río Amazonas, 2 y 3 de septiembre de 2004

Los Ministros y Autoridades de Turismo y del Ambiente de Iberoamérica y el Caribe, sus Representantes o Jefes de Delegación reunidos en el Río Amazonas, compartido por varios países de la región y cuya vasta Cuenca alimenta una extensa zona de bosque de importancia estratégica para la humanidad, desean dar énfasis en esta Declaración a los aspectos relativos al Turismo en zonas acuáticas:

Comprometidos con los principios y objetivos contenidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, así como con los convenios regionales sobre turismo, medio ambiente, conservación del patrimonio cultural, natural y el desarrollo sostenible, guiados por los principios enunciados en la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, en el Programa de Acción de Barbados para los pequeños Estados insulares en desarrollo, el Programa 21 para el mundo de los viajes y el turismo, en la Declaración del Milenio de las Naciones Unidas, la Iniciativa Latinoamericana y del Caribe para el desarrollo sostenible, el Plan de Acción acordado en la Cumbre Mundial del Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de Durban del V Congreso Mundial de Parques .

Consecuentes con las declaraciones previas en materia de turismo, especialmente la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, el Documento de Acapulco, la Carta del Turismo y el Código del Turista, la Declaración de La Haya sobre Turismo, la Carta de Turismo sostenible de Lanzarote, la Declaración de Berlín sobre Biodiversidad y Turismo, la Declaración de Amman sobre la Paz mediante el Turismo, el Código Ético Mundial para el Turismo, la Declaratoria de Lima desarrollada en el Marco de la Conferencia Regional Andina de Ecoturismo, el Compromiso del Cusco, la Declaración de Bávaro, la Declaración de Québec sobre el Ecoturismo, el Decálogo para el Desarrollo Turístico Iberoamericano, la Declaración de Galápagos y la Declaración de Djerba sobre Turismo y Cambio Climático.

Convencidos de que los ríos, cuencas hidrográficas, lagos y humedales proporcionan y aseguran servicios ambientales para las generaciones actuales y futuras, y merecen, por lo tanto, especial atención y cuidado.

Conscientes de que el turismo como hecho social, cultural y económico de alcance mundial es una de las actividades de mayor crecimiento que contribuye al desarrollo económico y social de las naciones como instrumento fundamental en la lucha para la superación de la pobreza, cuando se realiza de forma sostenible y equilibrada.

# L R Í O A M A Z O N A S

Reconociendo la importancia que tiene el enfoque ecosistémico para la conservación de la diversidad biológica y cultural de las naciones en el desarrollo sostenible.

Convencidos de que la actividad turística sostenible mejora la calidad de vida de las personas y fomenta el entendimiento entre los pueblos.

Relevando la importancia de la educación y concienciación pública sobre los beneficios del turismo sostenible.

Preocupados por el efecto que podría generar la actividad turística en la degradación del ambiente natural, en la estructura social y en el patrimonio cultural, cuando no responde a criterios de desarrollo y de gestión sostenibles.

Convencidos de que las formas sostenibles de turismo contribuyen a la conservación y disfrute de la diversidad biológica.

Reiterando nuestro compromiso, como partes del Convenio sobre la Diversidad Biológica, de promover la distribución justa y equitativa de los beneficios que se deriven de la biodiversidad de nuestros territorios.

Considerando que el turismo sostenible contribuye al desarrollo local y de las comunidades, y a valorar su cosmovisión y cultura.

Determinados a adoptar un enfoque integral de trabajo con otros sectores.

Acuerdan:

1. Propiciar el reconocimiento de la potencialidad del turismo en el desarrollo sostenible, integrando las políticas dentro de las estrategias nacionales y regionales de desarrollo, y priorizando la gestión sostenible del turismo.
2. Fomentar que la conservación y protección de las aguas marinas y continentales, incluyendo las aguas subterráneas, constituyan una permanente prioridad en las políticas gubernamentales, adoptando medidas que promuevan el uso eficiente de los recursos hídricos y que prevengan su contaminación.
3. Adoptar las medidas necesarias, incluidas la cooperación internacional y la transferencia de tecnologías, para controlar los procesos de contaminación resultantes de actividades productivas.
4. Promover el establecimiento y cumplimiento de estándares de calidad para las aguas continentales y marinas.
5. Fomentar en los países la aplicación de planes de manejo forestal sostenible y el pago de servicios

ambientales para evitar la deforestación y permitir la utilización sostenible de selvas o bosques para la actividad turística.

6. Propiciar la protección y el ordenamiento ambiental de los ecosistemas estratégicos para la conservación y producción de agua, un recurso esencial para garantizar la sostenibilidad de la actividad turística.
7. Desarrollar instrumentos de política para proteger mares, lagos y ríos incluyendo las zonas costeras y ribereñas que se encuentran en áreas de interés turístico, de los impactos negativos que ocasiona el alto tránsito en el medio acuático, especialmente de sustancias peligrosas.
8. Concienciar a toda la sociedad de que el turismo sostenible es uno de los ejes principales del desarrollo equitativo tanto económico como social.
9. Incorporar, en el desarrollo y la gestión de la actividad turística, criterios ambientales, económicos y sociales que tengan en cuenta las condiciones y valores de las culturas locales.
10. Propiciar, entre los organismos oficiales de Turismo y de Ambiente, el establecimiento de indicadores de sostenibilidad del turismo que sirvan de instrumento de monitoreo a los gestores y planificadores del turismo, sobre la base del trabajo realizado por la OMT, pudiendo coordinar con el PNUMA y otros actores vinculados.
11. Incorporar medidas que favorezcan la reducción de la pobreza en las estrategias generales de desarrollo sostenible del turismo, utilizando herramientas tales como la iniciativa de la OMT Sostenibilidad Turística-Eliminación de la Pobreza (STEP), como instrumento de contribución al desarrollo rural.
12. Promover la creación de nuevas áreas naturales protegidas y corredores de uso turístico sostenible, como una forma de conservación de biodiversidad.
13. Fortalecer las capacidades de gestión de riesgo y prevención de desastres en toda región con potencial turístico.
14. Fortalecer la capacitación de los recursos humanos que intervienen en la prestación de los servicios turísticos, propiciando el intercambio y acciones de coordinación entre las instituciones académicas y afines del sector turismo.
15. Alentar la cooperación y coordinación entre los países de la región involucrados en actividades de turismo sostenible.

16. Promover programas de certificación de sostenibilidad de las actividades turísticas, por medio de fuentes de financiación e incentivos innovadores, por parte de los gobiernos.
17. Apoyar la realización de inventarios de recursos naturales y culturales, sobre bases científicas, para asegurar un desarrollo turístico sostenible.
18. Propiciar la realización y evaluación de estudios de impacto ambiental en obras de infraestructura y proyectos que afecten el desarrollo sostenible del turismo.
19. Instar a los países pertenecientes a la Cuenca Hidrográfica del Amazonas y a otras importantes cuencas del continente, a resaltar el papel crucial de éstas en el ciclo del agua y la conservación de la biodiversidad a nivel regional y global.
20. Exhortar a los países miembros de la Organización del Tratado de Cooperación Amazónica a plantear en su programa de trabajo iniciativas y proyectos para el desarrollo sostenible de la potencialidad turística de la región.
21. Solicitar a los organismos multilaterales y bilaterales de financiamiento y asistencia técnica que consideren en sus Planes de Acción los acuerdos de la II Cumbre de Ministros y Autoridades de Turismo y Ambiente de Iberoamérica y el Caribe, que ha contado con la participación de la Organización Mundial del Turismo - OMT y el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente - PNUMA.
22. Apoyar la iniciativa del gobierno de Brasil, entidades brasileñas e internacionales en asociación con la OMT, UNESCO y PNUD para la realización del Primer 'Foro Mundial de Turismo para la Paz y el Desarrollo Sostenible', que se realizará en Salvador de Bahía, Brasil, del 1 al 3 de diciembre de 2004.
23. Solicitar a la Secretaria Pro t empore de la presente Cumbre, la conformación de un Grupo Ad hoc integrado por representantes de los sectores de turismo y del ambiente, encargado de proponer un plan de acción para la implementación de las propuestas contenidas en la presente Declaración, a efectos que, en el plazo de diez meses se reúnan para intercambiar los avances en este campo y que permitan llegar a la III Cumbre con avances sustanciales.
24. Difundir la presente Declaración conocida como Declaración del Río Amazonas en eventos de turismo y/o del ambiente a nivel local, nacional, regional y mundial.

25. Agradecer el gentil ofrecimiento del Gobierno de Aruba, de ser anfitrión de la II Cumbre de Ministros y Autoridades de Turismo y del Ambiente de Iberoamérica y El Caribe, a realizarse en el año 2006.

Los Ministros y Autoridades de Turismo y del Ambiente de Iberoamérica y el Caribe, sus Representantes o Jefes de Delegación, expresan su felicitación por la organización de esta II Cumbre y su agradecimiento al Doctor Alfredo Ferrero Díez Canseco, Ministro de Comercio Exterior y Turismo, al Ingeniero Carlos Loret de Mola de Lavalle, Presidente del Consejo Nacional del Ambiente, al Arq. Ramiro Salas Bravo, Viceministro de Turismo, al Sr. Robinson Rivadeneyra Reátegui, Presidente de la Región

Loreto, al Sr. Juan Carlos del Águila Cárdenas, Alcalde Provincial de Maynas, Sr. Joaquín Planas Morelli, Prefecto de Loreto, de la República del Perú, así como al Pueblo Peruano y en especial al Loretano por la cálida hospitalidad recibida en la ciudad de Iquitos y en el Río Amazonas.

Los Ministros y Autoridades de Turismo y del Ambiente de Iberoamérica y el Caribe, sus Representantes o Jefes de Delegación, expresan, igualmente, su agradecimiento a la Organización Mundial del Turismo (OMT), al Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), así como a los Gremios y Empresas Privadas del Sector Turismo Peruano y en especial al Loretano que brindaron su apoyo para la realización de esta II Cumbre.

Los Ministros y Autoridades de Turismo y del Ambiente de Iberoamérica y el Caribe, sus Representantes o Jefes de Delegación, acuerdan que este documento sea conocido

como la Declaración del Río Amazonas y lo suscriben surcando el Río Amazonas a los tres días del mes de septiembre del 2004.

**Alfredo Ferrero Diez Canseco**  
Ministro de Comercio Exterior y Turismo  
Perú

**Jorge Figueredo**  
Ministro Consejero  
Embajada de Uruguay

**Alicia Gemelli**  
Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo  
Argentina

**Carlos Loret de Mola**  
Presidente  
CONAM Perú

**Julia Miranda Londoño**  
Directora General  
Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo  
Colombia

**Ana Elisa Osorio Granado**  
Ministra  
Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales  
Venezuela

**Cristobal Sarmiento**  
Encargado de Negocios  
Embajada de Panamá

**Alejandro Sinibaldi**  
Director General  
Instituto Guatemalteco de Turismo  
Guatemala

**Julia Velilla Laconich**  
Embajadora  
Paraguay

**Ramiro Salas Bravo**  
Vice Ministro de Turismo  
Perú

**Allan René Flores Moya**  
Vice Ministro  
Ministerio de Ambiente y Energía  
Costa Rica

**Bernardo Hernández**  
Consejero Económico Comercial  
Embajada de España

**José Santos Mendoza Arteaga**  
Secretario General  
Ministerio de Ambiente y los Recursos Naturales  
Nicaragua

**Dalila Monserratt de Betancourt**  
Vice Ministra de Turismo  
Venezuela

**Leda del Socorro Sánchez**  
Vice Ministra Ejecutiva  
Instituto Nicaragüense de Turismo  
Nicaragua

**Mauricio Silva**  
Sub Director de Operaciones y Control  
SERNATUR Chile

**Raúl Soto Ramírez**  
Embajador  
El Salvador

**Candelario Ambrosio Wever**  
Ministro de Salud Pública y Medio Ambiente  
Aruba

## ANEXO 5

## CÓDIGO DE ÉTICA

El Código Ético Mundial para el Turismo (CEMT) es un conjunto amplio de principios cuyo propósito es orientar a los agentes interesados en el desarrollo del turismo: los gobiernos centrales y locales, las comunidades autóctonas, el sector turístico y sus profesionales y los visitantes, tanto internacionales como nacionales.

La preparación de este Código se pidió en una resolución de la Asamblea General de la OMT que fue adoptada en la reunión que se celebró en Estambul en 1997. En los dos años siguientes, se constituyó un Comité Especial sobre la preparación del Código Ético Mundial para el Turismo, y el Secretario General y el Consejero Jurídico de la OMT prepararon un documento preliminar en consulta con el Consejo Empresarial, con las Comisiones Regionales, y con el Consejo Ejecutivo de la Organización.

La Comisión de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, reunida en Nueva York en abril de 1999, aprobó el concepto del Código y pidió a la OMT que recabara nuevas aportaciones del sector privado, de las organizaciones no gubernamentales y de las organizaciones sindicales. Se recibieron observaciones escritas sobre el Código de más de 70 Estados Miembros de la OMT y otras entidades. El Código Ético Mundial para el Turismo es, por tanto, la culminación de un completo proceso de consulta. Los diez artículos que lo componen fueron aprobados por unanimidad en la

reunión de la Asamblea General de la OMT en Santiago de Chile, en octubre de 1999.

El Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC), en su periodo de sesiones sustantivo de julio de 2001, adoptó un proyecto de resolución sobre el Código Ético y pidió a la Asamblea General de las Naciones Unidas que expresara su apoyo. El reconocimiento oficial de la Asamblea General de las Naciones Unidas del Código Ético Mundial para el Turismo se produjo el 21 de diciembre de 2001, en virtud de su resolución A/RES/56/212, con la que alentaba de nuevo a la Organización Mundial del Turismo a promover un seguimiento efectivo del Código.

“El Código Ético Mundial para el Turismo crea un marco de referencia para el desarrollo responsable y sostenible del turismo mundial al alba del nuevo milenio. Su texto se ha inspirado en numerosas declaraciones y códigos profesionales similares que lo precedieron, y a los que añade nuevas ideas que reflejan el incesante cambio de nuestra sociedad en el comienzo del siglo XXI.

Ante la previsión de que el turismo internacional llegue casi a triplicar su volumen en los próximos veinte años, los Miembros de la Organización Mundial del Turismo están convencidos de que el Código Ético Mundial para el Turismo es necesario para ayudar a minimizar los efectos negativos del turismo en el medio ambiente y en

# D E L T U R I S M O ( O M T )

el patrimonio cultural, al tiempo que se aumentan al máximo sus beneficios para los residentes de los destinos turísticos.

El Código Ético Mundial para el Turismo aspira a ser un documento vivo. Léalo. Délo a conocer. Participe en su aplicación. Solamente con su cooperación lograremos proteger el futuro del sector turístico y aumentar su contribución a la prosperidad económica, a la paz y al entendimiento entre todas las naciones del mundo.”

*Francesco Frangialli, Secretario General de la Organización Mundial del Turismo.*

## PRINCIPIOS

El Código comprende nueve artículos que señalan las "reglas del juego" para los destinos, los gobiernos, los tour operadores, los promotores, los agentes de viajes, los empleados y los propios viajeros. El décimo se refiere a la solución de litigios y es el que, por primera vez, dota de un mecanismo de aplicación a un código de este tipo.

### ARTÍCULO 1



**Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades**

1. La comprensión y la promoción de los valores éticos comunes de la humanidad, en un espíritu de

tolerancia y respeto de la diversidad de las creencias religiosas, filosóficas y morales son, a la vez, fundamento y consecuencia de un turismo responsable. Los agentes del desarrollo turístico y los propios turistas prestarán atención a las tradiciones y prácticas sociales y culturales de todos los pueblos, incluso a las de las minorías nacionales y de las poblaciones autóctonas, y reconocerán su riqueza.

2. Las actividades turísticas se organizarán en armonía con las peculiaridades y tradiciones de las regiones y países receptores, y con respeto a sus leyes y costumbres.
3. Tanto las comunidades receptoras como los agentes profesionales locales habrán de aprender a conocer y a respetar a los turistas que los visitan, y a informarse sobre su forma de vida, sus gustos y sus expectativas. La educación y la formación que se impartan a los profesionales contribuirán a un recibimiento hospitalario de los turistas.
4. Las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese cometido, prestarán especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, facilitarán el establecimiento de medios de

información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades. Los atentados, agresiones, secuestros o amenazas dirigidos contra turistas o trabajadores del sector turístico, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas o de elementos del patrimonio cultural o natural deben condenarse y reprimirse con severidad, de conformidad con la legislación nacional respectiva.

5. En sus desplazamientos, los turistas y visitantes evitarán todo acto criminal o considerado delictivo por las leyes del país que visiten, y cualquier comportamiento que pueda resultar chocante o hiriente para la población local, o dañar el entorno del lugar. Se abstendrán de cualquier tipo de tráfico de drogas, armas, antigüedades, especies protegidas, y productos y sustancias peligrosos o prohibidos por las reglamentaciones nacionales.
6. Los turistas y visitantes tienen la responsabilidad de recabar información, desde antes de su salida, sobre las características del país que se dispongan a visitar. Asimismo, serán conscientes de los riesgos de salud y seguridad inherentes a todo desplazamiento fuera de su entorno habitual, y se comportarán de modo que minimicen esos riesgos.

## ARTÍCULO 2



### El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo

1. El turismo, que es una actividad generalmente asociada al descanso, a la diversión, al deporte y al acceso a la cultura y a la naturaleza, debe concebirse y practicarse como un medio privilegiado de desarrollo individual y colectivo. Si se lleva a cabo con la apertura de espíritu necesaria, es un factor insustituible de autoeducación, tolerancia mutua y aprendizaje de las legítimas diferencias entre pueblos y culturas y de su diversidad.
2. Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores, y las personas con discapacidades, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos.
3. La explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a los niños, vulnera los objetivos fundamentales del turismo y constituye una negación de su esencia. Por lo tanto, conforme al derecho internacional, debe combatirse sin reservas con la cooperación de todos los Estados interesados, y sancionarse con rigor en las legislaciones nacionales de los países visitados y de los países de los autores de esos actos, incluso cuando se hayan cometido en el extranjero.
4. Los desplazamientos por motivos de religión, salud, educación e intercambio cultural o lingüístico constituyen formas particularmente interesantes de turismo, y merecen fomentarse.
5. Se favorecerá la introducción en los programas de estudios de la enseñanza del valor de los intercambios turísticos, de sus beneficios económicos, sociales y culturales, y también de sus riesgos.

### ARTÍCULO 3



#### El turismo, factor de desarrollo sostenible

1. Todos los agentes del desarrollo turístico tienen el deber de salvaguardar el medio ambiente y los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico saneado, constante y sostenible, que sea capaz de satisfacer equitativamente las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras.
2. Las autoridades públicas nacionales, regionales y locales favorecerán e incentivarán todas las modalidades de desarrollo turístico que permitan ahorrar recursos naturales escasos y valiosos, en particular el agua y la energía, y eviten en lo posible la producción de desechos.
3. Se procurará distribuir en el tiempo y en el espacio los movimientos de turistas y visitantes, en particular por medio de las vacaciones pagadas y de las vacaciones escolares, y equilibrar mejor la frecuentación, con el fin de reducir la presión que ejerce la actividad turística en el medio ambiente y de aumentar sus efectos beneficiosos en el sector turístico y en la economía local.
4. Se concebirá la infraestructura y se programarán las actividades turísticas de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica, y que se preserven las especies en peligro de la fauna y de la flora silvestre. Los agentes del desarrollo turístico, y en particular los profesionales del sector, deben admitir que se impongan limitaciones a sus actividades cuando éstas se ejerzan en espacios particularmente

vulnerables: regiones desérticas, polares o de alta montaña, litorales, selvas tropicales o zonas húmedas, que sean idóneas para la creación de parques naturales o reservas protegidas.

5. El turismo de naturaleza y el ecoturismo se reconocen como formas de turismo particularmente enriquecedoras y valorizadoras, siempre que respeten el patrimonio natural y la población local y se ajusten a la capacidad de ocupación de los lugares turísticos.

### ARTÍCULO 4



#### El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad

1. Los recursos turísticos pertenecen al patrimonio común de la humanidad. Las comunidades en cuyo territorio se encuentran tienen con respecto a ellos derechos y obligaciones particulares.
2. Las políticas y actividades turísticas se llevarán a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural, que deben proteger y transmitir a las generaciones futuras. Se concederá particular atención a la protección y a la rehabilitación de los monumentos, santuarios y museos, así como de los lugares de interés histórico o arqueológico, que deben estar ampliamente abiertos a la frecuentación turística. Se fomentará el acceso del público a los bienes y monumentos culturales de propiedad privada con todo respeto a los derechos de sus propietarios, así como a los edificios religiosos sin perjuicio de las necesidades del culto.

3. Los recursos procedentes de la frecuentación de los sitios y monumentos de interés cultural habrían de asignarse preferentemente, al menos en parte, al mantenimiento, a la protección, a la mejora y al enriquecimiento de ese patrimonio.
4. La actividad turística se organizará de modo que permita la supervivencia y el florecimiento de la producción cultural y artesanal tradicional, así como del folklore, y que no conduzca a su normalización y empobrecimiento.

## ARTÍCULO 5



### El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino

1. Las poblaciones y comunidades locales se asociarán a las actividades turísticas y tendrán una participación equitativa en los beneficios económicos, sociales y culturales que reporten, especialmente en la creación directa e indirecta de empleo a que den lugar.
2. Las políticas turísticas se organizarán de modo que contribuyan a mejorar el nivel de vida de la población de las regiones visitadas y respondan a sus necesidades. La concepción urbanística y arquitectónica y el modo de explotación de las estaciones y de los medios de alojamiento turístico tenderán a su óptima integración en el tejido económico y social local. En igualdad de competencia, se dará prioridad a la contratación de personal local.
3. Se prestará particular atención a los problemas específicos de las zonas litorales y de los territorios insulares, así como de las frágiles zonas rurales y de

montaña, donde el turismo representa con frecuencia una de las escasas oportunidades de desarrollo frente al declive de las actividades económicas tradicionales.

4. De conformidad con la normativa establecida por las autoridades públicas, los profesionales del turismo, y en particular los inversores, llevarán a cabo estudios de impacto de sus proyectos de desarrollo en el entorno y en los medios naturales. Asimismo, facilitarán con la máxima transparencia y la objetividad pertinente toda la información relativa a sus programas futuros y a sus consecuencias previsibles, y favorecerán el diálogo sobre su contenido con las poblaciones interesadas.

## ARTÍCULO 6



### Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico

1. Los agentes profesionales del turismo tienen obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estancia. Además, asegurarán la absoluta transparencia de las cláusulas de los contratos que propongan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio y a la calidad de las prestaciones que se comprometen a facilitar como a las compensaciones financieras que les incumban en caso de ruptura unilateral de dichos contratos por su parte.
2. En lo que de ellos dependa, y en cooperación con las autoridades públicas, los profesionales del turismo velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurran a sus servicios. Se

- preocuparán por la existencia de sistemas de seguros y de asistencia adecuados. Asimismo, asumirán la obligación de rendir cuentas, conforme a las modalidades que dispongan las reglamentaciones nacionales y, cuando corresponda, la de abonar una indemnización equitativa en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales.
3. En cuanto de ellos dependa, los profesionales del turismo contribuirán al pleno desarrollo cultural y espiritual de los turistas y permitirán el ejercicio de sus prácticas religiosas durante los desplazamientos.
  4. En coordinación con los profesionales interesados y sus asociaciones, las autoridades públicas de los Estados de origen y de los países de destino velarán por el establecimiento de los mecanismos necesarios para la repatriación de los turistas en caso de incumplimiento de las empresas organizadoras de sus viajes.
  5. Los gobiernos tienen el derecho -y el deber-, especialmente en casos de crisis, de informar a sus ciudadanos de las condiciones difíciles, o incluso de los peligros con los que puedan encontrarse con ocasión de sus desplazamientos al extranjero. Sin embargo, les incumbe facilitar esas informaciones sin perjudicar de forma injustificada ni exagerada el sector turístico de los países receptores y los intereses de sus propios operadores. El contenido de las advertencias eventuales habrá, por tanto, de discutirse previamente con las autoridades de los países de destino y con los profesionales interesados. Las recomendaciones que se formulen guardarán estricta proporción con la gravedad de las situaciones reales y se limitarán a las zonas geográficas donde se haya comprobado la situación de inseguridad. Esas recomendaciones se atenuarán o anularán en cuanto lo permita la vuelta a la normalidad.
  6. La prensa, y en particular la prensa especializada en turismo, y los demás medios de comunicación, incluidos los modernos medios de comunicación electrónica, difundirán una información veraz y equilibrada sobre los acontecimientos y las situaciones que puedan influir en la frecuentación turística. Asimismo, tendrán el cometido de facilitar indicaciones precisas y fiables a los consumidores de servicios turísticos. Para ese fin, se desarrollarán y se emplearán las nuevas tecnologías de comunicación y comercio electrónico que, al igual que la prensa y los demás medios de comunicación, no habrán de facilitar en modo alguno el turismo sexual.

## ARTÍCULO 7



### Derecho al turismo

1. La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta. La participación cada vez más difundida en el turismo nacional e internacional debe entenderse como una de las mejores expresiones posibles del continuo crecimiento del tiempo libre, y no se le opondrá obstáculo ninguno.
2. El derecho al turismo para todos debe entenderse como consecuencia del derecho al descanso y al ocio, y en particular a la limitación razonable de la duración del trabajo y a las vacaciones pagadas periódicas, que se garantiza en el artículo 24 de la

Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el artículo 7.d del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

3. Con el apoyo de las autoridades públicas, se desarrollará el turismo social, en particular el turismo asociativo, que permite el acceso de la mayoría de los ciudadanos al ocio, a los viajes y a las vacaciones.
4. Se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen discapacidades.

## ARTÍCULO 8



### Libertad de desplazamientos turísticos

1. Con arreglo al derecho internacional y a las leyes nacionales, los turistas y visitantes se beneficiarán de la libertad de circular por el interior de sus países y de un Estado a otro, de conformidad con el artículo 13 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y podrán acceder a las zonas de tránsito y estancia, así como a los sitios turísticos y culturales sin formalidades exageradas ni discriminaciones.
2. Se reconoce a los turistas y visitantes la facultad de utilizar todos los medios de comunicación disponibles, interiores y exteriores. Se beneficiarán de un acceso rápido y fácil a los servicios administrativos, judiciales y sanitarios locales, y podrán ponerse libremente en contacto con las autoridades consulares del país del que sean ciudadanos conforme a los convenios diplomáticos vigentes.
3. Los turistas y visitantes gozarán de los mismos derechos que los ciudadanos del país que visiten en

cuanto a la confidencialidad de los datos sobre su persona, en particular cuando esa información se almacene en soporte electrónico.

4. Los procedimientos administrativos de paso de las fronteras establecidos por los Estados o por acuerdos internacionales, como los visados, y las formalidades sanitarias y aduaneras se adaptarán para facilitar al máximo la libertad de los viajes y el acceso de la mayoría de las personas al turismo internacional. Se fomentarán los acuerdos entre grupos de países para armonizar y simplificar esos procedimientos. Los impuestos y gravámenes específicos que penalicen el sector turístico y mermen su competitividad habrán de eliminarse o corregirse progresivamente.
5. Siempre que lo permita la situación económica de los países de los que procedan, los viajeros podrán disponer de las asignaciones de divisas convertibles que necesiten para sus desplazamientos

## ARTÍCULO 9



### Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico

1. Bajo la supervisión de las administraciones de sus Estados de origen y de los países de destino, se garantizarán especialmente los derechos fundamentales de los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas, habida cuenta de las limitaciones específicas vinculadas a la estacionalidad de su actividad, a la dimensión global de su sector y a la flexibilidad que suele imponer la naturaleza de su trabajo.

2. Los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas tienen el derecho y el deber de adquirir una formación inicial y continua adecuada. Se les asegurará una protección social suficiente y se limitará en todo lo posible la precariedad de su empleo. Se propondrá un estatuto particular a los trabajadores estacionales del sector, especialmente en lo que respecta a su protección social.
3. Siempre que demuestre poseer las disposiciones y calificaciones necesarias, se reconocerá a toda persona física y jurídica el derecho a ejercer una actividad profesional en el ámbito del turismo, de conformidad con la legislación nacional vigente. Se reconocerá a los empresarios y a los inversores - especialmente en el ámbito de la pequeña y mediana empresa- el libre acceso al sector turístico con el mínimo de restricciones legales o administrativas.
4. Los intercambios de experiencia que se ofrezcan a los directivos y otros trabajadores de distintos países, sean o no asalariados, contribuyen a la expansión del sector turístico mundial. Por ese motivo, se facilitarán en todo lo posible, de conformidad con las legislaciones nacionales y las convenciones internacionales aplicables.
5. Las empresas multinacionales del sector turístico, factor insustituible de solidaridad en el desarrollo y de dinamismo en los intercambios internacionales, no abusarán de la posición dominante que puedan ocupar. Evitarán convertirse en transmisoras de modelos culturales y sociales que se impongan artificialmente a las comunidades receptoras. A cambio de la libertad de inversión y operación comercial que se les debe reconocer plenamente,

habrán de comprometerse con el desarrollo local evitando que una repatriación excesiva de sus beneficios o la inducción de importaciones puedan reducir la contribución que aporten a las economías en las que estén implantadas.

6. La colaboración y el establecimiento de relaciones equilibradas entre empresas de los países emisores y receptores contribuyen al desarrollo sostenible del turismo y a una repartición equitativa de los beneficios de su crecimiento.

## ARTÍCULO 10



### Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo

1. Los agentes públicos y privados del desarrollo turístico cooperarán en la aplicación de los presentes principios y controlarán su práctica efectiva.
2. Los agentes del desarrollo turístico reconocerán el papel de los organismos internacionales, en primer lugar el de la Organización Mundial del Turismo, y de las organizaciones no gubernamentales competentes en los campos de la promoción y del desarrollo del turismo, de la protección de los derechos humanos, del medio ambiente y de la salud, con arreglo a los principios generales del derecho internacional.
3. Los mismos agentes manifiestan su intención de someter los litigios relativos a la aplicación o a la interpretación del Código Ético Mundial para el Turismo a un tercer organismo imparcial, denominado Comité Mundial de Ética del Turismo, con fines de conciliación.

### Fotografías:

→ *Carátula*

Comunidad Q'eros, Cusco  
Mylene d'Auriol / PromPerú

Nevado Huascarán  
Anibal Solimano / PromPerú

Surf en playa Lobitos, Piura  
Gonzalo Barandiarán / PromPerú

Reserva Nacional Pacaya Samiria  
Juan Luis Tord

→ *Página 11*

Machu Picchu  
Walter Wust / PromPerú

→ *Página 12*

Río Tambopata  
Anibal Solimano / PromPerú

→ *Página 13*

Camino a Ahuashiyacu,  
Tarapoto  
Cecilia Larrabure / PromPerú

→ *Página 14*

Río Aguaytía, Ucayali  
Carlos Sala / PromPerú

→ *Página 17*

Albergue en Iquitos  
Anibal Solimano / PromPerú

→ *Página 19*

Atardecer en Colán, Piura  
Anibal Solimano / PromPerú

→ *Página 20*

Campaña de Cajamarca  
Mylene d'Auriol / PromPerú

→ *Página 22*

Laguna El Dorado, Loreto  
Terra Incognita / PromPerú

→ *Página 25*

Cordillera Huayhuash  
Renzo Uccelli / PromPerú

→ *Página 26*

Bosque nuboso en  
Loreto  
Terra Incógnita / PromPerú

→ *Página 34*

Granja Porcón, Cajamarca  
Mylene d'Auriol / PromPerú

→ *Página 36*

Llamatrek en Ancash  
Anibal Solimano / PromPerú

→ *Página 39*

Reserva Nacional Pacaya  
Samiria  
Luis Gamero / PromPerú

→ *Página 43*

Fortaleza de Kuelap / Amazonas  
Magalí del Solar / PromPerú

→ *Página 44*

Albergue en Cajamarca  
Mylene d'Auriol / PromPerú

Comunidad a orillas del Río  
Samiria

Cecilia Larrabure / PromPerú

→ *Página 48*

Crucero en el Río Amazonas  
Luis Gamero / PromPerú

Workshop en Lima  
Luis Gamero / PromPerú

→ *Página 52*  
Ferrocarril de Puno  
Domingo Giribaldi / PromPerú

Isla Suasi  
Domingo Giribaldi / PromPerú

→ *Página 56*  
Turistas en comunidad nativa, Loreto  
Luis Gamero / PromPerú

Hotel en Huanchaco  
Carlos Sala / PromPerú

→ *Página 58*  
Comunidad Q'eros, Cusco  
Mylene d'Auriol

Campesinas ayacuchanas  
Archivo de PromPerú

→ *Página 59*  
Templo del Sol en Ollantaytambo  
Jorge Sarmiento / PromPerú

Reserva Allpahuayo Mishana  
Cecilia Larrabure / PromPerú

→ *Página 61*  
Camino Inca en Cusco  
Alejandro Balaguer / PromPerú

Nevado Pastoruri  
Carlos Sala / PromPerú

→ *Página 63*  
Turistas en el Río Amazonas  
Luis Gamero / PromPerú

Turistas en Lamas, San Martín  
Anibal Solimano / PromPerú

→ *Página 65*  
Ascenso al Nevado Ausangate,  
Cusco  
Renzo Uccelli / PromPerú

→ *Página 66*  
Mirador de Cóndores, Arequipa  
Heinz Plenge / PromPerú

→ *Página 74*  
Flamencos en reserva de Salinas y  
Aguada Blanca  
Heinz Plenge / PromPerú

Vicuñas en Pampa Galeras,  
Ayacucho  
Anibal Solimano / PromPerú

→ *Página 78*  
Bandada de Gaviotas en Paracas  
Archivo de PromPerú

Rebaño de Alpacas en Yauyos  
Alejandro Balaguer



© **PromPerú**

Comisión de Promoción del Perú  
Calle Uno Oeste N° 50  
Pisos 13 y 14, San Isidro  
Lima - Perú  
postmaster@promperu.gob.pe  
www.peru.info

© **APTAE**

Asociación Peruana de Turismo de Aventura y Ecoturismo  
www.aptae.org

Depósito Legal N° 2006-4100

**DISTRIBUCIÓN GRATUITA - PROHIBIDA SU VENTA**

Permitida su reproducción total o parcial con mención de la fuente.  
Prohibida la reproducción total o parcial de las fotografías sin autorización expresa de PromPerú.  
Prohibida la comercialización total o parcial de la información a través de cualquier medio.



*prom*  
perú

[www.peru.info](http://www.peru.info)



[www.aptae.org](http://www.aptae.org)