



## **Entorno Físico Biológico**

### **1. Políticas y programas**

#### **Preguntas evaluadas 1.1 a 1.4**

##### **¿Por qué?**

Las políticas del hotel deben considerar el entorno como un elemento fundamental e integral en su operación.

##### **¿Qué se espera?**

- Que la empresa valore la importancia del entorno.
- Que participe activamente contribuyendo a la solución de problemas regionales o nacionales.
- Que la empresa conozca y mitigue impactos negativos potenciales.

##### **Prácticas recomendadas**

- Desarrollar o estar participando activamente en programas a nivel regional o nacional para mejorar las condiciones del entorno tales como:
  - Protección de recursos
  - Conservación de áreas
  - Reforestación
  - Embellecimiento
  - Otros
- Desarrollar o estar participando en programas de limpieza y saneamiento ambiental, sean regionales o nacionales.

**La participación se entiende como el establecimiento de compromisos para solucionar problemas en el seno de organizaciones regionales y nacionales y comprende ayuda específica, que no se limite únicamente a contribuciones económicas**

- Tener diseñado un plan para disminuir o eliminar problemas, actuales o potenciales, que la operación del hotel pueda estar causando en el entorno. Como mínimo debe incluir aspectos tales como erosión, deslizamientos, inundaciones, sedimentación y otros.

### **ESTRUCTURA PARA UN PLAN**

Un plan es un documento que sirve para sistematizar, ordenar y priorizar acciones respecto de una serie de problemas específicos, con la intención de encontrar las soluciones más apropiadas y asegurar la ejecución de las mismas.

Como mínimo el PLAN debe tener la siguiente estructura:

**Problema + Origen + Efectos + Soluciones + Plazo + Responsable**



**Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)**  
**Departamento de Programas de Sostenibilidad**  
**Instituto Costarricense de Turismo (ICT)**

- Debe estar por escrito o en otro medio que garantice su divulgación
- No requiere ser un documento extenso. Por el contrario debe ser sencillo, conciso y preciso. En la mayoría de los casos basta con una o dos hojas.
- Resulta muy práctico hacerlo en forma tabular, ya sea como cuadro o como tabla.
- Debe ser fácilmente entendible por todos los interesados

## 2. Emisiones y desechos

### Preguntas evaluadas 2.1 a 2.3

#### ¿Por qué?

Las aguas negras y jabonosas no deben causar problemas de contaminación que pongan en riesgo la salud de las personas o que causen deterioro de los atractivos turísticos.

#### ¿Qué se espera?

Que las aguas servidas cumplan con los estándares (composición físico-química) de calidad antes de que sean evacuadas del hotel.

#### Prácticas recomendadas

- Monitorear la composición y calidad de las aguas residuales con base en los estándares fijados para este propósito.
- Tener el Certificado de Calidad de Agua emitido por el Ministerio de Salud. Al momento de la evaluación, se debe presentar el correspondiente certificado, debidamente actualizado y oficializado.
- Instalar cuando sea necesario, sistemas de tratamiento para aguas residuales que permitan alcanzar los estándares de calidad previstos.

Estos sistemas podrían ser de:

**Disminución en la fuente.** Reducción de la cantidad de contaminantes en los puntos donde son generados para evitar su incorporación en los flujos de aguas residuales.

**Tratamiento final.** Conocidos como plantas de tratamiento ubicadas en el colector final de las aguas residuales. Existen varios tipos tales como estabilización anaeróbica, lagunas de oxidación, estabilización de lodos, y otros más.

Los estándares de calidad son fijados por el Estado y aplican para cualquier empresa hotelera, independientemente de su ubicación. Una referencia sobre los estándares se encuentra en el Decreto Ejecutivo N° 26042-S-MINAE publicado el 19 de junio de 1995, en la Gaceta N 117.



## Preguntas evaluadas 2.4 a 2.6

### ¿Por qué?

Una mala evacuación de aguas, servidas o de lluvia puede generar problemas serios en el entorno que van desde la erosión hasta la contaminación.

### ¿Qué se espera?

- Que la disposición final de aguas no cause impactos negativos en el entorno.
- Incentivar el uso de métodos de reutilización de aguas cuando esto sea posible

### Prácticas recomendadas

El hotel debe garantizar que:

- No tiene efectos negativos sobre el medio ambiente (contaminación, erosión, encharcamiento y otros, o representa riesgos para la salud)
- Se realiza con un método adecuado tal como
  - Evacuación hacia la red de alcantarillado sanitario
  - Evacuación hacia un cuerpo de agua utilizando tubería adecuada y cajas finales de registro
  - Infiltración sobre sistemas diseñados (roca, arcilla, etc.)
  - Reutilización.

Cuando se reutilice agua, debe garantizarse:

- Un uso específico para estas aguas tal como riego, en tanques de inodoros, fuentes decorativas, estanques, lagos y otros más
- No hay mezcla entre aguas tratadas y aguas para consumo humano
- Rotulación adecuada como **agua no apta para consumo humano** cuando se utilice en sitios de uso público (fuentes, lagos, estanques o riego por ejemplo)
- Riego por goteo o con tubo poroso pero no por aspersión.

## Preguntas evaluadas 2.7 a 2.9

### ¿Por qué?

Los problemas de contaminación por emisiones son de todos. Independientemente de si se producen en el hotel o en otro tipo de industria o actividad en la zona el resultado final se traduce en disminución de calidad del entorno, afectación de atractivos turísticos, pérdida de imagen y otros más.

### ¿Qué se espera?

- Que el empresario se preocupe no solo por las condiciones en las que opera su establecimiento sino que mantenga una actitud vigilante y denuncie los casos de contaminación, alteración en el ambiente que se estén produciendo en la zona.
- Se informe al turista sobre riesgos potenciales en zonas contaminadas.



### Prácticas recomendadas

- El hotel no está generando emisiones contaminantes de ninguna naturaleza (sólidos, líquidos o gases)
- Si existen fuentes de emisiones contaminantes (generadas por terceros) en la zona cercana al hotel, sean líquidas o gaseosas, al menos están identificadas y denunciadas. **Este tipo de denuncia procede ante el Ministerio de Salud o el Ministerio del Ambiente y Energía.**
- Se advierte a los turistas con rotulación sobre sitios contaminados no aptos para actividades recreativas. Esto se refiere especialmente a ríos, lagunas, sectores costeros específicos u otros sitios a los cuales los turistas y la población en general pueda tener acceso. La rotulación debe hacer referencia a “**zona no apta para actividades recreativas**”
- Se está haciendo un esfuerzo en procura de evitar estas fuentes contaminantes en la zona ya sea:
  - Fomentando la discusión del tema en la zona
  - Educación ambiental
  - Fomentando la atención de las entidades públicas responsables
  - Integrando grupos de gestión ambiental en la zona

Cuando se trate de **zonas costeras**, el hotel debe

- Estar integrado y formar parte del comité local en el programa **Bandera Azul Ecológica para las Zonas Costeras**.

## 3. Areas verdes

### Preguntas evaluadas 3.1 a 3.5

#### ¿Por qué?

Los jardines y áreas verdes representan un punto importante de atractivo que debe reflejar la riqueza biológica del país y constituyen, en muchos casos, corredores naturales para la supervivencia de fauna y flora del lugar.

#### ¿Qué se espera?

- Las áreas verdes no se constituyan en barreras naturales para las especies de flora y fauna del lugar.
- Que funcionen como puntos de atracción de especies nativas de fauna y aves migratorias neárticas.
- Que sean una fuente de conocimiento y aprendizaje para los turistas, empleados y población en general.

### Prácticas recomendadas

*Las áreas verdes comprenden todos los jardines, externos e internos, y las áreas externas que tengan vegetación. No incluyen áreas más extensas tales como reservas o áreas naturales aledañas al hotel.*

- Las plantas utilizadas (árboles y arbustos) son predominantemente especies de la región. Esto se refiere a especies que crecen naturalmente en la región o que representan especies importantes para la zona de vida o la asociación vegetal representativa de la región.



**Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)**  
**Departamento de Programas de Sostenibilidad**  
**Instituto Costarricense de Turismo (ICT)**

- La disposición y características de las plantas (flores , frutos, etc) permite la atracción de fauna silvestre.
- Las especies más importantes están identificadas. Esto incluye la rotulación con el nombre regional y científico y documentación con descripciones sencillas que faciliten y promuevan procesos de enseñanza y aprendizaje.
- Se evita el uso de plantas exóticas de caracter ornamental. Cuando se usan debe evitarse que de alguna forma puedan propagarse a otras regiones en donde puedan causar alteraciones al sistema natural.
- Se utilizan medios naturales para el mantenimiento, tales como abonos orgánicos, repelentes naturales (plantas con aromas repelentes), insecticidas a base de extractos vegetales, evitando así el uso de productos químicos. Esto debe ser manejado como un elemento más de educación y divulgación.

El diseño de áreas verdes es una parte muy importante del hotel. Ante el turista debe reflejar la visión del hotel con respecto al medio ambiente, naturaleza y el producto turístico del país.

Deben ser vistas como un medio para transmitir la idea de continuidad y armonía entre el hotel y el medio natural, convirtiéndose no solo en puntos de atracción sino que también de aprendizaje y conocimiento.

## **4. Areas naturales**

### **Preguntas evaluadas 4.1 a 4.6**

#### **¿Por qué?**

Las áreas naturales representan un punto vital para la imagen turística del país. El turista debe sentir una congruencia absoluta entre las políticas de manejo del hotel y las áreas protegidas.

#### **¿Qué se espera?**

- Que se haga una promoción y un uso adecuado de las áreas naturales como destinos turísticos.
- Que se fomente el uso de estas áreas apegándose a las directrices y normas establecidas para este propósito.
- Que se apoye al estado y otras entidades en el mantenimiento y manejo de estas áreas

#### **Prácticas recomendadas**

*Las **áreas naturales** comprenden espacios naturales preservados o manejados de alguna manera ,que son utilizados con fines turísticos. Incluyen las áreas silvestres protegidas bajo las diferentes modalidades de manejo (Parques Nacionales, Reservas Forestales, Refugios Nacionales de Vida Silvestre, etc) y las reservas privadas debidamente inscritas ante el Ministerio del Ambiente y Energía.*

- Estar promocionando activamente entre los turistas el uso de las áreas naturales del país por medio de murales, afiches u otros.
- Mantener información detallada sobre todas las áreas de conservación del país, con especial atención a aquellas que estén cercanas al hotel. Esta información debe incluir como mínimo:
  - Ubicación



**Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)**  
**Departamento de Programas de Sostenibilidad**  
**Instituto Costarricense de Turismo (ICT)**

- Rutas de acceso
- Principales atractivos
- Facilidades
- Horarios de visita
- Limitaciones

Estar cumpliendo con todas las normas establecidas para la visita a estas áreas, tales como horarios, capacidad, reglamentos y otros. Este tipo de información también debe estar disponible en el hotel.

Estar apoyando efectivamente, por medio de un **acuerdo de cooperación** debidamente suscrito, alguna área protegida estatal.

- El acuerdo de cooperación debe estar suscrito por el representante del área y del hotel, especificando el tipo de cooperación que se brindará
- Puede establecerse con cualquier área protegida debidamente establecida, independientemente de su ubicación. No es necesario que el área se encuentre cerca del hotel.
- Este apoyo puede darse en el campo económico, implementación conjunta de programas, promoción y otros más.

Cuando el hotel tiene una área protegida de su propiedad (reserva privada):

- Se encuentra debidamente inscrita ante el Ministerio de Ambiente y Energía.
- Cuenta con un plan de manejo, sobre todo para el uso turístico
- Cuenta con información básica sobre los recursos que contiene
- Se sobreentiende que se está apoyando una área protegida tal y como se plantea en el punto anterior.

## **5. Protección flora y fauna**

### **Preguntas evaluadas 5.1 a 5.6**

#### **¿Por qué?**

Debe existir una congruencia absoluta entre la operación del hotel y las políticas de conservación y protección a nivel nacional

#### **¿Qué se espera?**

- Que desde la operación del hotel se apoyen los esfuerzos de protección y conservación de especies de flora y fauna que se hacen a nivel nacional.
- Que el turista sienta que el hotel y él mismo participan activamente en la protección y conservación.
- Aumentar la conciencia y conocimiento sobre la necesidad de protección de especies de flora y fauna

#### **Prácticas recomendadas**

***La Ley de Conservación de la Vida Silvestre (N 7317), establece regulaciones de manejo, uso, comercio y otras, sobre la flora y la fauna continentales e insulares que viven temporal o permanentemente en el territorio nacional. En el reglamento de esta Ley están incluidas las listas de especies de flora y fauna que se encuentran amenazadas o en peligro de extinción.***



**Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)**  
**Departamento de Programas de Sostenibilidad**  
**Instituto Costarricense de Turismo (ICT)**

- Hacer indicaciones claras ya sea en murales, panfletos, con rótulos en las áreas turísticas u otros, sobre la prohibición de extraer plantas o animales o sus productos.
- Impedir la venta, dentro del hotel, de plantas o animales en ninguna forma, incluyendo subproductos o artesanías fabricados a partir de ellos.
- No mantener especies de fauna en cautiverio con fines decorativos. Esta norma aplica aún cuando los animales no se encuentren en jaulas o hayan sido domesticados para que vivan en el hotel. Se exceptúan los programas de zocriaderos autorizados o los casos que cuentan con el respectivo permiso del Ministerio de Ambiente y Energía.
- Impedir la alimentación de animales silvestres en forma artificial. Para esto se debe comunicar a los turistas la prohibición de alimentar animales y asegurarse que los restos de comida del hotel no quedan a disposición de animales silvestres.

**La alimentación natural de animales silvestres dentro o en las cercanías del hotel no viola la norma anterior. Esto sucede por ejemplo cuando existen árboles que producen frutos y estos son comidos por especies silvestres pero siempre en forma natural.**

- Evitar alteraciones sobre el medio que repercutan en la flora y la fauna del lugar. Debe evitarse entre otras cosas:
  - Iluminación excesiva
  - Iluminación directa sobre espacios naturales
  - Tendidos eléctricos peligrosos
  - Ruido excesivo
  - Ruido sobre espacios naturales
  - Actividades turísticas nocturnas en espacios naturales sin control o guía adecuados
  - Animales domésticos en el área de influencia

## Planta de Servicio

### 6. Formulación de políticas

#### Preguntas evaluadas 6.1 a 6.5

##### ¿Por qué?

La misión y las políticas ambientales son guías de acción que unifican la actividad de la empresa en esta materia. Son necesarias para maximizar el uso adecuado de los recursos que la empresa está utilizando.

##### ¿Qué se espera?

- Que todas las acciones para la sostenibilidad en la operación del hotel, correspondan a un plan previamente trazado.
- Que todo el personal del hotel conozca y se identifique con las políticas establecidas.



- Que el plan esté en ejecución y revisión permanente

### Prácticas recomendadas

- La formulación de políticas en este apartado se refiere a la **operación del hotel** propiamente dicha. Para este propósito, debe establecerse la misión y posteriormente las políticas que deben incluir claramente elementos relacionados con la sostenibilidad.

La **misión** es una declaración corta (un párrafo a lo sumo) en la que se resume la razón de ser de la empresa y sus valores, haciendo énfasis en lo que se cree y en lo que se quiere llegar a ser.

Las **políticas** por su parte son guías de acción u objetivos que tratan de concretizar los elementos incluidos en la misión. En las políticas se estipula lo que se debe y puede hacer ante las actividades diarias que se ejecutan en el hotel. En este sentido pueden existir políticas de compras, de servicio, de calidad, de ahorro, etc.

*La idea de tener políticas claramente establecidas es que permitan de una manera ordenada, generar proyectos y programas integrales que ligen la operación del hotel con elementos de sostenibilidad.*

- Debe hacerse un plan general ambiental de la operación de la empresa. Este se completará con las acciones específicas de otros apartados de la guía. Este plan y su manual debe ser un documento sencillo y corto con el siguiente formato básico.

Misión

Objetivos

Políticas

Planes generales

- Este plan se complementa con un registro de acciones emprendidas. Este registro debe dar cuenta de que el plan es operativo, se está implementando y es conocido por los empleados

Un **REGISTRO DE ACCIONES** es una forma de mantener un reporte actualizado sobre el avance de los programas generales que se han implementado en la empresa. Puede ser en forma de tabla, cuadro o esquema, pero ante todo debe ser corto y conciso.

Lo más importante es que sea útil para la administración y para el conocimiento de los empleados

## 7. Consumo de agua

### Preguntas evaluadas 7.1 a 7.6

#### ¿Por qué?

El agua es un recurso fundamental para el desarrollo y por lo tanto su ahorro se considera de la mayor importancia en la operación del hotelero.



**Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)**  
**Departamento de Programas de Sostenibilidad**  
**Instituto Costarricense de Turismo (ICT)**

### ¿Qué se espera?

- Que se fomente el ahorro de agua en el hotel como una práctica permanente y de largo plazo.
- Que disminuya el volumen de aguas residuales

### Prácticas recomendadas

El ahorro de agua es fundamental en cualquier parte del país. En general las prácticas de ahorro son exitosas cuando responden a un plan concertado y preestablecido.

Las prácticas de ahorro responden usualmente al siguiente esquema:

1. Conocer el consumo actual. Es imposible medir la ejecutoria de un plan de ahorro si se desconoce el consumo actual.
  2. Registro de datos. Esto para poder evaluar a través del tiempo la ejecutoria del programa y llevar un historial sobre la evolución del programa.
  3. Plan para el ahorro. Tiene un responsable y una serie de medidas que el hotel adoptará para disminuir su consumo. Se establecen las metas que se quieren alcanzar; estas pueden ser anuales, mensuales, semestrales u otras.
  4. Divulgación del plan. Para que funcione tienen que ser conocido y entendido por todos los empleados del hotel. Se puede incentivar la participación activa con estímulos concretos.
- Campaña para el ahorro. La idea es incentivar y promover el ahorro entre empleados y clientes. Utilice carteles, incentivos, gráficas u otro método que garantice el interés y permanencia del programa.
  - Elimine las fugas de agua. Haga revisiones periódicas para ubicar fugas y proceda a su reparación. Mantenga un registro sobre el particular.
  - Utilice dispositivos para el ahorro de agua. Algunos de estos son:
    - Cabezales de bajo consumo para duchas
    - Aireadores para grifos
    - Tanques para inodoros de menor galonaje
    - Dams para inodoros. Productos diseñados para reducir la cantidad de agua que se utiliza en un tanque de inodoro.
    - *Flush replacement flapper*, válvula para control de desagüe. Ajusta el flujo de agua necesario para limpiar el inodoro, evitando un drenaje total en el tanque.

### Preguntas evaluadas 7.7 a 7.8

#### ¿Por qué?

El agua de calidad apropiada para el consumo humano es un elemento indispensable en la operación del hotel

#### ¿Qué se espera?

Que se garantice la buena calidad del agua en todas las instalaciones del hotel



**Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)**  
**Departamento de Programas de Sostenibilidad**  
**Instituto Costarricense de Turismo (ICT)**

**Prácticas recomendadas**

- El agua que se utiliza en el hotel debe cumplir con los requerimientos de calidad establecidos en la legislación del país.
- El agua suministrada en los servicios de consumo humano debe cumplir una serie de requisitos básicos, independientemente de su estado, origen o grado de tratamiento

El decreto Nº 25991-S de la Presidencia de la República y el Ministerio de Salud, contiene el reglamento para la calidad del agua potable. Este decreto contiene las normas vigentes de evaluación y establece los niveles adecuados o máximos que deben tener los componentes o características del agua que pueden representar un riesgo para la salud o para los sistemas de abastecimiento de agua.

**Preguntas evaluadas 7.9 a 7.11**

**¿Por qué?**

En los casos en que corresponde, la piscina es una de las partes más utilizadas del hotel.

**¿Qué se espera?**

- Que las piscinas puedan ser utilizadas con toda seguridad.
- Que utilicen adecuadamente los métodos para control de calidad del agua.
- Que disminuyan los problemas ambientales que puedan estar asociados con las piscinas.

**Prácticas recomendadas**

- El hotel debe contar con un certificado de calidad de agua de la piscina, emitido por algún laboratorio autorizado.
- Utilice algún método para adicionar cloro a lo largo del día. Se considera una práctica adecuada las mediciones diarias para el cloro remanente y pH del agua de la piscina.
- Cuando se esté utilizando un método de tratamiento del agua que no requiere la adición de cloro, tal como ionización, el punto anterior no debe tomarse en cuenta.

**8. Consumo de energía**

**Preguntas evaluadas 8.1 a 8.11**

**¿Por qué?**

La energía debe utilizarse eficientemente para evitar desperdicios y contribuir adecuadamente con el manejo de recursos naturales



**Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)**  
**Departamento de Programas de Sostenibilidad**  
**Instituto Costarricense de Turismo (ICT)**

### ¿Qué se espera?

- Que el hotel maximice la eficiencia y evite el desperdicio de energía.
- Promover la utilización de nuevas tecnologías para el ahorro.
- Promover el desarrollo de nuevas ideas para el ahorro energético.

### Prácticas recomendadas

Las prácticas de ahorro son exitosas cuando responden a un plan concertado y preestablecido.

Las prácticas de ahorro responden usualmente al siguiente esquema:

1. **Conocer el consumo actual.** Es imposible medir la ejecutoria de un plan de ahorro si se desconoce el consumo actual.
2. **Registro de datos.** Esto para poder evaluar a través del tiempo la ejecutoria del programa y llevar un historial sobre la evolución del programa.
3. **Plan para el ahorro.** Tiene un responsable y una serie de medidas que el hotel adoptará para disminuir su consumo. Se establecen las metas que se quieren alcanzar; estas pueden ser anuales, mensuales, semestrales u otras.
4. **Divulgación del plan.** Para que funcione tienen que ser conocido y entendido por todos los empleados del hotel. Se puede incentivar la participación activa con estímulos concretos.

*Es importante la revisión de la Ley 7447 porque de acuerdo con el rango de gasto de energía (artículo 4), el hotel debe establecer un programa gradual obligatorio de uso racional de energía.*

- Mantenga una estricta **limpieza** de cristales, vidrios, traga luces, paredes y elimine todo aquello que pueda restringir la iluminación natural. Programe hasta donde sea posible actividades para los huéspedes utilizando al máximo este tipo de iluminación.
- Haga mantenimiento **preventivo** sobre el equipo eléctrico para asegurar su correcto funcionamiento. Elimine cables y toma corrientes en mal estado y haga revisión periódica sobre el cableado eléctrico.
- Desarrolle una **campaña**, dirigida a empleados y huéspedes, para promover el apagado de las luces cuando no se estén utilizando. Puede utilizar murales, folletos, recordatorios, signos u otros medios, colocándolos cerca de los interruptores o en otros sitios estratégicos.

### Preguntas evaluadas 8.12 a 8.17

#### ¿Por qué?

La energía debe utilizarse eficientemente para evitar desperdicios y contribuir adecuadamente con el manejo de recursos naturales

#### ¿Qué se espera?

- Que el hotel maximice la eficiencia y evite el desperdicio de energía.



**Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)**  
**Departamento de Programas de Sostenibilidad**  
**Instituto Costarricense de Turismo (ICT)**

- Promover la utilización de nuevas tecnologías para el ahorro.
- Promover el desarrollo de nuevas ideas para el ahorro energético.

### Prácticas recomendadas

- Utilice sistemas **eficientes** y de bajo consumo para la iluminación tales como bombillos fluorescentes compactos, balastos electrónicos, bombillos de bajo consumo y otros.
- Utilice **tecnologías** para el ahorro en la iluminación tales como sensores de presencia, programadores automáticos (timers), controladores centrales de circuitos, desactivadores de circuitos en habitaciones y otros. Otra alternativa es la utilización de celdas fotovoltaicas para iluminación o la generación de energía por otros medios.
- Para el calentamiento o precalentamiento de agua instale **paneles solares**.
- Recubra las tuberías y tanques de agua caliente con **material aislante** para evitar pérdidas de calor.
- Desarrolle alternativas en otras **fuentes de energía**, como solar, eólica, hídrica, etc., para el bombeo de agua, riego, calentamiento de agua y otras actividades más.
- Procure tener ambientes agradables disminuyendo al máximo el uso de aire acondicionado. Mejore la ventilación natural, desarrolle un programa de sombra natural, utilice materiales que reflejen calor, etc.
- Utilice tecnología para aumentar la eficiencia de los sistemas de aire acondicionado y refrigeración, tales como condensadores líquidos para aire acondicionado, *Frigi-Tech* (antidesgaste-antioxidante), condensadores finales, control programable de temperatura y otros.
- Verifique que los sistemas de aire acondicionado y refrigeración funcionan adecuadamente; revise periódicamente los ductos para eliminar fugas de aire o de gas.
- Utilizar equipo eléctrico eficiente. Esto se refiere a artefactos eléctricos (licuadoras, refrigeradoras, hornos, etc.) que garantizan un menor consumo energético además de otras ventajas. Los fabricantes hacen referencia y garantizan las ventajas que ofrece este tipo de equipo.
- Utilice al mínimo posible los sistemas artificiales de secado de ropa. En su lugar pueden disponerse espacios, al aire libre o bajo techo, en los cuales se aproveche el calor del sol para este propósito. Estos sitios deben estar apartados o aislados de las áreas de uso turístico del hotel.

## 9. Consumo de productos

### Preguntas evaluadas 9.1 a 9.5

#### ¿Por qué?

La compra y utilización de productos debe reflejar la política de sostenibilidad del hotel.



**Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)**  
**Departamento de Programas de Sostenibilidad**  
**Instituto Costarricense de Turismo (ICT)**

### ¿Qué se espera?

- Que el hotel utilice bienes y servicios producidos bajo normas de sostenibilidad.
- Promover un uso más eficiente de recursos eliminando o disminuyendo al máximo la producción de desechos asociados con el consumo de productos y la reducción de impactos no deseados sobre el medio social y ambiental.

### Prácticas recomendadas

Debe existir una política de compras a manera de manual en la cual se tomen en cuenta no solo los elementos corrientes como precio, distribución, entrega, volumen, etc, sino que debe contemplar consideraciones de carácter ambiental y social. Un plan de compras tiene básicamente 3 componentes:

#### ¿Qué comprar?

Qué es lo que realmente se necesita en el hotel para brindar el mejor servicio. Se refiere a productos alimenticios. Tipo de productos que se utilizan de acuerdo al concepto de servicio

#### ¿Volumen y proveedor?

Qué cantidad y cada cuánto se debe comprar para mantener una existencia adecuada a las necesidades. A quién se le comprarán los productos y los criterios utilizados para elegir proveedor: precio, tiempo de entrega, seguridad, etc.

#### ¿Requisitos de calidad?

Normas que se observan para asegurar que lo que se compra es realmente lo que la empresa necesita. Criterios no negociables que deben ser observados en el proceso de compra tanto de productos como de proveedores y fabricantes.

Asumir normas ambientales y sociales dentro de un plan de compras como el que se muestra en el cuadro anterior significa que se utilizarán proveedores y productos con los que se promueva, entre otras cosas:

- Disminución en la cantidad de desechos
- Reducción de impactos por contaminación
- Impulso a la producción con tecnología limpia
- Reciclaje y reutilización como formas de ahorro
- Utilizar lo estrictamente necesario
- Aumentar la eficiencia en el uso de productos
- Incentivo a la producción local de productos

### Prácticas recomendadas

- Las normas de la política de compras debe estar por escrito o en cualquier otro medio de manera que se facilite su divulgación hacia los interesados.
- Analice y seleccione cuidadosamente a los proveedores y fabricantes. Estos deben cumplir al máximo con las normas de su política de compras, incluidas las normas sociales y ambientales.



## Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST) Departamento de Programas de Sostenibilidad Instituto Costarricense de Turismo (ICT)

- Utilice lo estrictamente necesario. Planifique adecuadamente el volumen de consumo para disminuir al máximo el almacenaje ocioso de productos y el desperdicio como una manera de aumentar la eficiencia y el ahorro. Observar esta medida significa reducir de manera global cualquier clase de impacto negativo que se produzca en la utilización de productos.
- No utilice ni venda ningún producto que tenga contraindicaciones ambientales. Tal es el caso de aerosoles a base de CFC (fluorocarbono) que dañen el ozono o tengan efecto invernadero (CO<sub>2</sub>), productos a base de asbestos, etc. Disminuya al máximo la utilización de solventes peligrosos o corrosivos, productos químicos tóxicos, etc.
- Utilice papel reciclado y blanqueado sin cloro para las impresiones, incluidas las de material promocional. Esta medida refuerza la imagen de la empresa.

### Consumo de productos: Alimentos y bebidas

#### Preguntas evaluadas 9.6 a 9.12

##### ¿Por qué?

La compra y utilización de productos alimenticios debe reflejar la política de sostenibilidad del hotel.

##### ¿Qué se espera?

- Que el hotel utilice bienes y servicios producidos bajo normas de sostenibilidad.
- Promover un uso más eficiente de recursos eliminando o disminuyendo al máximo la producción de desechos asociados con el consumo de productos y la reducción de impactos no deseados sobre el medio social y ambiental.
- Promover e incentivar la producción local bajo normas de sostenibilidad

##### Prácticas recomendadas

- Utilice **productos frescos** en lugar de los enlatados o las conservas. Esto es particularmente importante para frutas, jugos de frutas, legumbre y vegetales. Esto además de tener impacto positivo en la imagen, contribuye con la disminución de desechos.
- Cuando esté al alcance, utilice productos cultivados bajo alguna forma de **agricultura orgánica** y menciónelo así en el menú. Esta medida incentiva la disminución de la contaminación por productos químicos en los cultivos, incentiva la producción local bajo este régimen y disminuye riesgos para la salud de los consumidores. Es una medida de imagen muy positiva.
- Incluya en el menú platillos y **comidas nacionales o regionales**. La mayoría de estas comidas son preparadas a base de ingredientes que se consiguen fácilmente a nivel local con lo que se facilita su adquisición. Esta medida además de reforzar la cultura local, incentiva la producción agrícola local.
- Prefiera la compra de productos en **envases grandes de metal reciclable o de vidrio**. Generalmente estas presentaciones ofrecen ahorros en el precio y generan disminuciones en la cantidad y volumen de desechos producidos.



## Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST) Departamento de Programas de Sostenibilidad Instituto Costarricense de Turismo (ICT)

Esto es válido solamente para productos que no se consiguen en presentación fresca en el mercado.

- **Reuse envases.** Prefiera proveedores y fabricantes que ofrezcan el servicio de reuso o intercambio de envases. Este puede ser el caso de de refrescos, condimentos, salsas y otros. Otra posibilidad es comprar únicamente el producto y almacenarlo en los envases que el hotel tiene.
- Utilice **envases rellenables** para servir las comidas. Utilice mantequilleras, azucareras, recipientes para mermelada, salsas, condimentos, etc. y elimine el uso de productos empacados en pequeños envases de aluminio o plástico. Esto además de tener un impacto positivo sobre la imagen del establecimiento, tiende a disminuir la cantidad de desechos.
- Utilice **menaje y accesorios de uso prolongado**, evitando el uso de productos de un solo uso como papel, cartón, aluminio, etc. En este sentido, las servilletas y manteles deben ser de tela (fibra natural), vajillas de cristal, vasos de vidrio, etc. Evite a toda costa el uso de productos desechables porque además de generar desechos, no contribuyen con el ahorro y restan imagen al establecimiento. Este punto es aplicable a las áreas de cocina, comedor, bares y habitaciones fundamentalmente.

### Consumo de productos: Limpieza y cosméticos

#### Preguntas evaluadas 9.13 a 9.18

##### ¿Por qué?

La compra y utilización de productos de limpieza y cosméticos debe reflejar la política de sostenibilidad del hotel.

##### ¿Qué se espera?

- Que el hotel utilice bienes y servicios producidos bajo normas de sostenibilidad.
- Promover un uso más eficiente de recursos eliminando o disminuyendo al máximo la producción de desechos asociados con el consumo de productos y la reducción de impactos no deseados sobre el medio social y ambiental.
- Promover e incentivar la producción local bajo normas de sostenibilidad

##### Prácticas recomendadas

- Utilice **productos para limpieza** (limpiadores, solventes, desinfectantes) que sean biodegradables o bien que no contengan componentes corrosivos o tóxicos. Esto debe estar claramente identificado en la etiqueta y el proveedor debe garantizarlo con base en las normas establecidas a nivel nacional para este propósito.
- Utilice **detergentes biodegradables** o que no contengan fosfatos ni sustancias para abrillantar o blanquear. Al igual que en el caso anterior esto debe estar estipulado en la etiqueta y ser garantizado por el proveedor.
- Utilice jabones y productos cosméticos en general que sean **biodegradables**.



**Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)**  
**Departamento de Programas de Sostenibilidad**  
**Instituto Costarricense de Turismo (ICT)**

- La **etiquetas, empaques y recipientes** de todos los productos de limpieza y los cosméticos, deben ser biodegradables, reciclables o reutilizables según corresponda. Esto debe estar claramente señalado.
- Utilice **dosificadores o dispensadores** para el suministro de jabón, champú y otros productos. El uso de éstos disminuye la cantidad de desechos de empaques y de residuos de productos (residuos de jabón por ejemplo).
- Si no utiliza los dispensadores, **disponga adecuadamente** de los desechos (jabón, champú y otros) sin que éstos generen contaminación. Este criterio sobre los sobrantes debe aplicarse también a otros productos que no pueden ser utilizados por un segundo cliente.

## 10. Manejo de desechos

### Preguntas evaluadas 10.1 a 10.6

#### ¿Por qué?

Los desechos sólidos representan una forma de contaminación que debe ser evitada o disminuida. En cualquier parte del país tiende a ser un problema que se agudiza día con día.

#### ¿Qué se espera?

- Que el hotel disminuya la cantidad de desechos que está produciendo.
- Que se implementen programas para el reciclaje y reutilización.
- Que se realice un manejo adecuado de los desechos orgánicos

#### Prácticas recomendadas

Para el manejo adecuado de los desechos sólidos se requiere de un plan y para esto es necesario:

1. **Conocer la producción y composición actual.** Es imposible medir la ejecutoria de un plan de disminución si se desconoce cuales son los tipos de desechos y en qué cantidad se están produciendo.
  2. **Registro de datos.** Esto para poder evaluar a través del tiempo la ejecutoria del programa y llevar un historial sobre la evolución del programa.
  3. **Plan para la reducción.** Tiene un responsable y una serie de medidas que el hotel adoptará. Se establecen las metas que se quieren alcanzar; estas pueden ser anuales, mensuales, semestrales u otras.
  4. **Divulgación del plan.** Para que funcione tienen que ser conocido y entendido por todos los empleados del hotel. Se puede incentivar la participación activa con estímulos concretos.
- La reducción de desechos contempla en forma general 3 etapas fundamentales y secuenciales:
    1. **Reducción en la fuente.** Reducir la cantidad de desechos producido, evitando su producción
    2. **Reutilizar y reciclar.** Dar el máximo aprovechamiento a los de desechos que inevitablemente se han generado.



**Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)**  
**Departamento de Programas de Sostenibilidad**  
**Instituto Costarricense de Turismo (ICT)**

3. **Disposición final adecuada.** Tratar y disponer de manera adecuada todo aquello que no se pudo reciclar o reutilizar
- El éxito de una estrategia para reducir la cantidad de desechos requiere de trabajo en cada una de las etapas anteriores siguiendo estrictamente el orden en la que están planteadas.
    - Implemente un **programa de reducción** de desechos en todas las instalaciones del hotel y nombre a un responsable
    - Refuerce la de huéspedes y personal sobre la importancia del programa. Utilice campañas murales, recordatorios o incentivos para impulsar el programa.
    - Tener un centro de transferencia (bodega, cuarto u otro), donde se almacenen los desechos antes de que sean recogidos para ser llevados al sitio de disposición final. Los desechos deben permanecer en bolsas o recipientes cerrados y el sitio debe tener mínimo:
      - **Condiciones que impidan malos olores y presencia de insectos y otros animales**
      - **Condiciones para la limpieza diaria**
      - **Amplia ventilación**
      - **Facil acceso para los camiones recolectores**

## **Manejo de desechos: Desechos orgánicos**

### **Preguntas evaluadas 10.1 a 10.6**

#### **¿Por qué?**

Los desechos sólidos representan una forma de contaminación que debe ser evitada o disminuida. En cualquier parte del país tiende a ser un problema que se agudiza día con día.

#### **¿Qué se espera?**

- Que el hotel disminuya la cantidad de desechos que está produciendo.
- Que se implementen programas para el reciclaje y reutilización.
- Que se realice un manejo adecuado de los desechos orgánicos

#### **Prácticas recomendadas**

Para el manejo adecuado de los desechos sólidos se requiere de un plan y para esto es necesario:

1. **Conocer la producción y composición actual.** Es imposible medir la ejecutoria de un plan de disminución si se desconoce cuales son los tipos de desechos y en qué cantidad se están produciendo.
2. **Registro de datos.** Esto para poder evaluar a través del tiempo la ejecutoria del programa y llevar un historial sobre la evolución del programa.
3. **Plan para la reducción.** Tiene un responsable y una serie de medidas que el hotel adoptará. Se establecen las metas que se quieren alcanzar; estas pueden ser anuales, mensuales, semestrales u otras.
4. **Divulgación del plan.** Para que funcione tienen que ser conocido y entendido por todos los empleados del hotel. Se puede incentivar la participación activa con estímulos concretos.



**Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)**  
**Departamento de Programas de Sostenibilidad**  
**Instituto Costarricense de Turismo (ICT)**

- La reducción de desechos contempla en forma general 3 etapas fundamentales y secuenciales:
  1. **Reducción en la fuente.** Reducir la cantidad de desechos producido, evitando su producción
  2. **Reutilizar y reciclar.** Dar el máximo aprovechamiento a los de desechos que inevitablemente se han generado.
  3. **Disposición final adecuada.** Tratar y disponer de manera adecuada todo aquello que no se pudo reciclar o reutilizar
- El éxito de una estrategia para reducir la cantidad de desechos requiere de trabajo en cada una de las etapas anteriores siguiendo estrictamente el orden en la que están planteadas.
  - Implemente un **programa de reducción** de desechos en todas las instalaciones del hotel y nombre a un responsable
  - Refuerce la de huéspedes y personal sobre la importancia del programa. Utilice campañas murales, recordatorios o incentivos para impulsar el programa.
  - Tener un centro de transferencia (bodega, cuarto u otro), donde se almacenen los desechos antes de que sean recogidos para ser llevados al sitio de disposición final. Los desechos deben permanecer en bolsas o recipientes cerrados y el sitio debe tener mínimo:
    - **Condiciones que impidan malos olores y presencia de insectos y otros animales**
    - **Condiciones para la limpieza diaria**
    - **Amplia ventilación**
    - **Facil acceso para los camiones recolectores**

## **Manejo de desechos: Desechos inorgánicos**

### **Preguntas evaluadas 10.7 a 10.12**

#### **¿Por qué?**

Los desechos sólidos representan una forma de contaminación que debe ser evitada o disminuida. En cualquier parte del país tiende a ser un problema que se agudiza día con día.

#### **¿Qué se espera?**

- Que el hotel disminuya la cantidad de desechos que está produciendo.
- Que se implementen programas para el reciclaje y reutilización.
- Que se realice un manejo adecuado de los desechos orgánicos

### **Prácticas recomendadas**

#### **Desechos orgánicos**

- Intente **reducir en la fuente** al máximo la generación de desechos orgánicos.
- Utilice **basureros** adecuados: resistentes, con tapa, fácilmente lavables, manipulables, etc.



**Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)**  
**Departamento de Programas de Sostenibilidad**  
**Instituto Costarricense de Turismo (ICT)**

- Implemente o participe en algún programa de **compostaje** para la utilización de este tipo de desechos.

#### **Desechos inorgánicos**

- Mantenga recipientes adecuados (diferenciados) para facilitar la **separación de la basura**. Esto varía de acuerdo a las necesidades pero deberían existir separadores para aluminio, plástico, vidrio y papel, que deben estar debidamente rotulados. La separación se hace con fines de reciclaje o reutilización y por lo tanto debe efectuarse en todo el hotel, incluyendo las habitaciones.
- Instruya a los **empleados de limpieza** para que separen la basura cuando el cliente no lo haya hecho adecuadamente o no lo haya hecho del todo.
- Acondicione un sitio en el hotel donde se recoja toda la basura que ha sido separada (no la orgánica) y se almacene adecuadamente hasta que sea recogida. En este sitio se efectuaría la separación final de los desechos
- Desarrolle o participe en programas de reciclaje y reutilización a los cuales pueda enviar los desechos que han sido recogidos y separados.

#### **Disposición final**

- Se garantiza que la **disposición final** se está haciendo en sitios que reúnen las condiciones apropiadas para este fin, tales como relleno sanitario o vertederos debidamente autorizados.
- El punto anterior debe cumplirse **siempre**, sin importar que la recolección y disposición esté a cargo del propio hotel o de la Municipalidad respectiva

## **Manejo de desechos: Disposición final**

### **Preguntas evaluadas 10.7 a 10.12**

#### **¿Por qué?**

Los desechos sólidos representan una forma de contaminación que debe ser evitada o disminuida. En cualquier parte del país tiende a ser un problema que se agudiza día con día.

#### **¿Qué se espera?**

- Que el hotel disminuya la cantidad de desechos que está produciendo.
- Que se implementen programas para el reciclaje y reutilización.
- Que se realice un manejo adecuado de los desechos orgánicos

#### **Prácticas recomendadas**

##### **Desechos orgánicos**

- Intente **reducir en la fuente** al máximo la generación de desechos orgánicos.
- Utilice **basureros** adecuados: resistentes, con tapa, fácilmente lavables, manipulables, etc.
- Implemente o participe en algún programa de **compostaje** para la utilización de este tipo de desechos.



**Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)**  
**Departamento de Programas de Sostenibilidad**  
**Instituto Costarricense de Turismo (ICT)**

### **Desechos inorgánicos**

- Mantenga recipientes adecuados (diferenciados) para facilitar la **separación de la basura**. Esto varía de acuerdo a las necesidades pero deberían existir separadores para aluminio, plástico, vidrio y papel, que deben estar debidamente rotulados. La separación se hace con fines de reciclaje o reutilización y por lo tanto debe efectuarse en todo el hotel, incluyendo las habitaciones.
- Instruya a los **empleados de limpieza** para que separen la basura cuando el cliente no lo haya hecho adecuadamente o no lo haya hecho del todo.
- Acondicione un sitio en el hotel donde se recoja toda la basura que ha sido separada (no la orgánica) y se almacene adecuadamente hasta que sea recogida. En este sitio se efectuaría la separación final de los desechos
- Desarrolle o participe en programas de reciclaje y reutilización a los cuales pueda enviar los desechos que han sido recogidos y separados.

### **Disposición final**

- Se garantiza que la **disposición final** se está haciendo en sitios que reúnen las condiciones apropiadas para este fin, tales como relleno sanitario o vertederos debidamente autorizados.
- El punto anterior debe cumplirse **siempre**, sin importar que la recolección y disposición esté a cargo del propio hotel o de la Municipalidad respectiva

## **11. Capacitación**

### **Preguntas evaluadas 11.1 a 11.6**

#### **¿Por qué?**

La implementación de una política de sostenibilidad depende del compromiso que las personas asuman con respecto a ella. Si los actores no participan y se involucran, difícilmente tendrá éxito programa alguno de sostenibilidad.

#### **¿Qué se espera?**

- Que todo el personal se involucre y participe activamente.
- Que el personal se convierta en un agente activo que promueva cambios dentro de la empresa.
- Que se brinde capacitación y educación en aspectos relacionados con sostenibilidad como una forma de reforzar los programas y proyectos.

#### **Prácticas recomendadas**

El involucramiento es una parte fundamental de cualquier programa o proyecto. Si las persona no participan o si no sienten que son parte del programa, éste difícilmente tendrá éxito.

El involucramiento supone la implementación de cuatro etapas fundamentales:

#### **Informe**

Diga a la gente de qué se trata el programa



**Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)**  
**Departamento de Programas de Sostenibilidad**  
**Instituto Costarricense de Turismo (ICT)**

**Capacite**

Brinde al personal las herramientas para que puedan participar

**Incentive**

Promueva la participación y el involucramiento

**Reconozca**

Escuche, tome en cuenta las ideas y premie las acciones positivas

- Implemente un **programa de información** dirigido a los empleados. Este puede ser con murales, boletines, recordatorios u otros.
- Programe **reuniones** con los empleados para discutir y enterar sobre las políticas del hotel.
- **Motive a los empleados.** Existen diferentes formas de hacerlo: distinción de empleados, signos externos (pines, tarjetas y otros)
- Establezca las necesidades de los empleados y diseñe los cursos o charlas de **capacitación** que se estime conveniente. Debe asegurarse que todos los empleados entienden las políticas y pueden colaborar para alcanzar los objetivos.
- Evalúe constantemente la **ejecutoria** de empleados no para castigar sino con el afán de mejorar.
- No desestime las **ideas del personal**; ellos mejor que nadie conocen el hotel y son los que más contacto tienen con los clientes. Los empleados representan la mejor vía de comunicación entre el mundo externo y la administración.

## Ciente Externo

### 12. Comunicación y participación.

#### Preguntas evaluadas 12.1 a 12.7

##### ¿Por qué?

El CST es un programa enfocado hacia el mercado y por lo tanto hacia el cliente. En gran medida el éxito del programa depende del reconocimiento por parte del cliente de los esfuerzos que el hotel esté realizando en materia de sostenibilidad.

##### ¿Qué se espera?

- Que el cliente conozca, entienda y valore en toda su dimensión todas las acciones que el hotel está emprendiendo en materia de sostenibilidad.
- Que aumente la imagen de calidad y el nivel de satisfacción de las expectativas de los clientes mediante la oferta de un producto cada vez más sostenible

##### Prácticas recomendadas

- Todos los cambios que promueve el CST tienen siempre un impacto positivo sobre el entorno, las comunidades o el propio hotel, pero es estrictamente necesario que el cliente pueda reconocer y entender lo que el hotel está haciendo.



**Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)**  
**Departamento de Programas de Sostenibilidad**  
**Instituto Costarricense de Turismo (ICT)**

- Por esta razón es de capital importancia tomar en cuenta la percepción que el cliente pueda tener sobre el CST.
  - Es importante considerar que no existe una única manera de cumplir con las normas que establece el CST; por el contrario el programa está abierto a una gama muy amplia de posibilidades donde la imaginación y la inventiva juegan un papel muy importante.
  - Ciertamente se puede llegar a un mismo resultado por distintas vías y de ahí la importancia de planificar y diseñar adecuadamente los cambios para asegurar que los mismos respondan a las posibilidades del hotel, al concepto de producto, a las normas de calidad y al segmento o tipo de cliente en el hotel.
- El siguiente esquema es una guía que puede ser de utilidad para el diseño de los cambios en función del cliente.

Cambio

Tipo de modificaciones que se hace en función del programa CST.

Áreas del hotel involucradas

Tiempo de implementación

Costos y dificultad

Resultado esperado

Cumple con los objetivos del CST?

Impacto sobre la calidad del producto?

Impacto sobre el concepto de servicio?

Genera ahorro?

Genera imagen?

Percepción

Puede el cliente percibir el cambio?

Agrega valor al producto?

Es necesario divulgarlo?

Encaja en sus expectativas?.

Puede el cliente participar?

Existen dos condiciones básicas con respecto a los cambios.

Cambios **tangibles** identificables por los clientes. Estos se refieren a aquellas cosas físicas o no, que pueden ser vistas o sentidas por los clientes. Generalmente estos cambios son los que se hacen en áreas ampliamente utilizadas por los turistas tales como habitaciones, salones, piscinas y otros.

Cambios **intangibles** no identificables por los turistas. Estos se refieren a cosas que usualmente los turistas no ven o no pueden percibir. Generalmente estos cambios ocurren en áreas no utilizadas por turistas tales como cocinas, administración, bodegas, lavanderías y otros.

Cualquiera que sea la naturaleza, tangible o intangible, es un hecho que éstos requieren ser **comunicados** para lograr reconocimiento y participación por parte de los clientes.



## Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST) Departamento de Programas de Sostenibilidad Instituto Costarricense de Turismo (ICT)

- Explique a sus clientes lo que es el programa CST, sus objetivos y las razones por las cuales el hotel está participando.
- Prepare al **personal**, sobre todo a aquellos que están en contacto permanente con los turistas, para que puedan realizar adecuadamente esta labor de comunicación.
- El **material promocional** de la empresa es una de las vías más importantes de comunicación. En primer lugar se debe garantizar que toda la información contenida es estrictamente cierta y que no está generando falsas expectativas en los turistas ya sea sobre atractivos, servicios o condiciones generales.
- Mencione en el material promocional los esfuerzos que el hotel realiza en función del programa CST.
- Brinde a los clientes una reseña sobre la ecología y la cultura del lugar para que pueda ubicarse y comprender la verdadera naturaleza turística del lugar que está visitando.
- Involucre al cliente hasta donde sea posible con los objetivos del CST:
  - Motive al cliente para que participe en los programas de ahorro de agua, electricidad, separación de basuras y otros.
  - Brinde información sobre la posibilidad de participar en acciones para la protección del medio ambiente y del paisaje. Existen varias organizaciones que a nivel nacional o local trabajan en este sentido.
  - Informe y motive al cliente para que conozca y participe de actividades socioculturales en comunidades cercanas.
  - Indique al turista sobre la forma de conducirse y sus responsabilidades en los sitios que visita

### 13. Acondicionamiento de la habitación.

#### Preguntas evaluadas 13.1 a 13.4

##### ¿Por qué?

La habitación es la unidad por excelencia dentro del hotel donde el cliente experimenta la mayor cantidad de sensaciones, positivas o negativas.

##### ¿Qué se espera?

- Que el diseño y acondicionamiento de la habitación permitan y refuercen ante el cliente la filosofía del programa.
- A la vez, que existan las facilidades para que el cliente pueda participar en algunas actividades del programa.

##### Prácticas recomendadas

Para que el cliente pueda participar en muchas de las acciones del programa CST, es básico que cuente con los elementos y facilidades correspondientes.



## Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST) Departamento de Programas de Sostenibilidad Instituto Costarricense de Turismo (ICT)

*El principio del derecho a escoger, debe ser una práctica obligada para el programa CST. De acuerdo con éste, se deben ofrecer las condiciones necesarias para que el cliente decida si quiere o no participar en alguna acción específica del programa.*

*La participación del cliente no debe ser obligada; debe ser enteramente voluntaria, sustentada en la amabilidad de elegir entre una o varias opciones.*

- Para el programa de separación de desechos, disponga en las habitaciones, basureros diferenciados para que el cliente tenga opción de ejecutar esta práctica.
- Utilice rótulos indicativos para procurar que el cliente apague las luces y otros equipos eléctricos cuando no los está utilizando o cuando esté fuera de la habitación.
- Implemente programas para el cambio retardado de toallas o ropa de cama, asegurándose que el cliente entiende la finalidad de esta medida.
- Disponga de habitaciones y zonas para fumadores y no fumadores. Estas deben estar debidamente señalizadas.
- Debe existir la posibilidad de que el cliente pueda apagar el aire acondicionado si es que no desea su uso.

### Manejo de grupos.

#### Preguntas evaluadas 14.1 a 14.5

##### ¿Por qué?

El pensamiento y comportamiento en torno a la sostenibilidad debe ser continuo y no solo abarcar al cliente cuando éste se encuentre en el hotel.

##### ¿Qué se espera?

- Que el cliente pueda experimentar que la sostenibilidad no está supeditada al hotel sino que se extiende fuera de las instalaciones.
- Que pueda sentir que el hotel se preocupa por lo que sucede en el entorno y que se promueve el uso de los atractivos de una manera sostenible.

##### Prácticas recomendadas

El cliente no permanece únicamente dentro de las instalaciones del hotel sino que por el contrario se desplaza hacia otros sitios de su interés.

*La responsabilidad del hotel por el cliente no debe verse únicamente ligada al uso de las instalaciones físicas del establecimiento. Aunque el cliente se encuentre fuera del hotel, se debe incentivar un comportamiento adecuado de éste.*

- Brinde toda la información posible a sus clientes sobre los sitios de interés o atractivos turísticos que él pueda visitar.
- Incentive el desplazamiento de los huéspedes hacia éstos sitios.
- En la medida de lo posible, tenga guías especializados que puedan asesorar y/o acompañar a sus clientes en una visita de interés.



**Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)**  
**Departamento de Programas de Sostenibilidad**  
**Instituto Costarricense de Turismo (ICT)**

- Nunca genere falsas expectativas sobre los sitios que el cliente pueda visitar. Apéguese a la realidad y no trate de esconder realidades con las que el cliente inevitablemente se encontrará.
- Transmita al cliente la importancia de que observe un comportamiento adecuado en los sitios que visita. Indíquelo las regulaciones que existen en las áreas que visita, riesgos naturales y otros.
- Incentive y motive al cliente para que colabore con la limpieza, mantenimiento y conservación de los sitios que visita. Entregue por ejemplo, bolsas para basura para que los clientes puedan volver al hotel con los desechos que han generado.
- Por medio de los tours o viajes no organizados, promueva el interés del cliente por las comunidades cercanas y su cultura. Incentivar la compra de artesanías o la participación en actividades programadas (fiestas, desfiles, actividades religiosas, etc) en las comunidades locales puede ser una forma de lograr esto. El simple contacto humano entre los turistas y las personas de la comunidad es importante aquí.

**No olvide que la percepción de calidad del hotel, depende también de la percepción que el cliente pueda tener del entorno natural y social en el que el hotel está ubicado.**

## **15. Medición de la respuesta.**

### **Preguntas evaluadas 15.1 a 15.4**

#### **¿Por qué?**

Solo por medio de la medición es posible determinar aciertos y errores.

#### **¿Qué se espera?**

Que se establezca un proceso de medición de respuesta que permita hacer los ajustes y cambios necesarios que permitan la evolución positiva del proceso de sostenibilidad en el establecimiento.

#### **Prácticas recomendadas**

La medición de la respuesta es el instrumento más eficiente que existe para determinar que cosas se están haciendo bien y que cosas se deben mejorar.

*El CST es un proceso que se desarrolla en el tiempo y por lo tanto requiere de medición para asegurarse que el hotel se encuentra en el camino correcto.*

- Diseñe un formulario de evaluación que le permita saber por lo menos lo siguiente:
  1. Si el cliente está reconociendo los esfuerzos y los cambios que el hotel está haciendo.



**Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)**  
**Departamento de Programas de Sostenibilidad**  
**Instituto Costarricense de Turismo (ICT)**

2. Si está mejorando la percepción de calidad del hotel por parte del cliente.
  3. La percepción del turista con respecto al hotel, los atractivos y las condiciones ecológicas y sociales del lugar.
  4. La impresión del cliente con respecto al programa CST.
  5. Utilice lenguaje afable y prefiera utilizar preguntas de selección
  6. Asegúrese de aplicar la encuesta en un momento donde no moleste al turista.
- Dada la seguridad requerida estas boletas deben ser a tres copias: una para el cliente, una para el hotel y otra que se envía al ICT. Se le debe dar la suficiente seguridad al cliente de que sus opiniones serán conocidas y evaluadas.
  - Reciba las opiniones de los clientes que voluntariamente lo hagan pero no se contente con esto. Generalmente los que así lo hacen representan los extremos (positivo o negativo), por lo que usted debe preocuparse por tener la opinión de una muestra representativa.
  - Brinde a sus empleados la posibilidad de atender problemas y quejas y permítale desarrollar las soluciones que crean más convenientes según el caso.
  - Se debe cumplir con el requisito de enviar al ICT los resultados de las evaluaciones que se estén haciendo.

## **Entorno Socioeconómico**

### **16. Beneficios económicos directos.**

#### **Preguntas evaluadas 16.1 a 16.7**

##### **¿Por qué?**

La mayoría de las zonas turísticas, son zonas deprimidas con serios problemas derivados especialmente de la escasez de puestos de trabajo. Las buenas relaciones entre el hotel y la comunidad cercana son una necesidad y debe ser vista como una relación de mutuo beneficio.

##### **¿Qué se espera?**

- Que el turismo como actividad económica contribuya a elevar el nivel de ingresos familiares.
- Que se genere una opinión favorable sobre el impacto social del turismo en las diversas regiones.
- Las personas de la comunidad deben percibir de manera tangible los efectos de este beneficio.

##### **Prácticas recomendadas**

Para efectos de este segmento, comunidad local se refiere a las poblaciones o grupos sociales que viven cerca del sitio donde está ubicado el hotel o bien aquellos



**Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)**  
**Departamento de Programas de Sostenibilidad**  
**Instituto Costarricense de Turismo (ICT)**

que por su ubicación pueden establecer algún tipo de contacto con el hotel. Si la población local es muy grande es necesario establecer relaciones con grupos específicos dentro de esa comunidad. Si la población es pequeña se pueden extender los límites a toda la provincia o región.

**ES NECESARIO DEFINIR LA POBLACION LOCAL PARA CADA HOTEL EN PARTICULAR**

- Propicie y contribuya en la capacitación de personal de origen nacional, preferiblemente de la localidad en la cual se encuentra ubicado el hotel. *Si la oferta de mano de obra en las comunidades más cercanas resulta insuficiente, se considerará como mano de obra local a las poblaciones ubicadas dentro de la unidad de planeamiento turístico respectiva.*
- Reclute **personal de la localidad** para trabajar en el hotel y establezca políticas de incentivos para promover la superación de este personal. Tenga en cuenta personal local para **servicios indirectos** como por ejemplo guías y otros.
- Establezca claramente la posibilidad de **ascenso** del personal, procurando que estas personas puedan ocupar puestos de nivel administrativo o gerencial.
- Establezca un programa de **preparación y capacitación** permanente para los empleados del hotel. Trate con esto de limitar al máximo la movilidad horizontal y la rotación de personal, promoviendo la estabilidad laboral.
- Apoye y contribuya a la formación de recursos humanos para **actividades complementarias** como guías, transporte y otros. Puede participar facilitando instalaciones, colaborando con cursos directos, logística, etc
- Bajo ningún concepto contrate personal de **forma ilegal**, tratando de pagar salarios por debajo de lo establecido. A la hora de contratar, el hotel debe asumir todas las responsabilidades patronales del caso.
- La oferta laboral del hotel no está propiciando **situaciones indeseables** en la comunidad. Por ejemplo no se debe ofertar trabajo para jóvenes que promueva la desertión de los centros de educación o que impida la posibilidad de que éstos se puedan preparar adecuadamente.

## **17. Beneficios económicos indirectos.**

### **Preguntas evaluadas 17.1 a 17.6**

#### **¿Por qué?**

Para fortalecer los nexos a nivel de comunidad, se deben aprovechar otros servicios que surgen de manera espontánea y que requieren apoyo para su consolidación

#### **¿Qué se espera?**

- Que el hotel apoye iniciativas productivas que se estén generando en la comunidad o bien que genere nuevas iniciativas.
- Que se promueva una economía turística local con el apoyo a actividades artesanales, agrícolas, servicios y otras.

#### **Prácticas recomendadas**

Conozca la comunidad cercana al hotel y entérese de las actividades productivas,



**Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)**  
**Departamento de Programas de Sostenibilidad**  
**Instituto Costarricense de Turismo (ICT)**

iniciativas y expectativas de las personas. Estable relaciones con líderes comunales y trate de entender sus problemas y sus aspiraciones.

Trate de involucrarse al máximo e identificarse con la comunidad; recuerde que esto es una parte esencial del producto turístico que el hotel está vendiendo.

- Informe en su material promocional o por medio de otras vías que existan a nivel local, ya sea manejadas por empresas o por la propia comunidad. Apoye estas iniciativas incentivando a los turistas para que las visiten. Estas pueden ser por ejemplo zonas de cultivo, mariposarios, centros de artesanía, guías, transporte acuático y otros más.
- En la medida de lo posible promueva el diseño de tours para mostrar estas iniciativas de nivel local.
- Promueva y apoye, en la medida de sus posibilidades, el desarrollo de actividades comunales en deportes, cultura y esparcimiento. Involúcrese y participe activamente.
- Ponga de manifiesto su intención de colaborar con el desarrollo comunal y para esto, como mínimo, :
  - Use y consuma bienes producidos a nivel local, como lo pueden ser productos agrícolas, frutas, bebidas y otros y comuníquelo a los turistas
  - Promueva la venta de artículos y artesanías producidas a nivel local o regional en las tiendas del hotel. Brinde espacio para que personas de la comunidad puedan ofrecer sus productos.
  - Utilice artículos y artesanías locales para adornos del hotel y de las habitaciones.
  - Cuando lo anterior no sea posible, porque no existe oferta local, utilice productos nacionales pero siempre tenga en mente el interés en el nivel local como una forma de incentivo.

**Prefiera la utilización de bienes y productos locales producidos bajo concepto de sostenibilidad. Si esto no está ocurriendo, conviértase usted en un promotor de esta idea en la comunidad local.**

### **Preguntas evaluadas 17.7 a 17.10**

#### **¿Por qué?**

Para fortalecer los nexos a nivel de comunidad, se deben aprovechar otros servicios que surgen de manera espontánea y que requieren apoyo para su consolidación

#### **¿Qué se espera?**

- Que el hotel apoye iniciativas productivas que se estén generando en la comunidad o bien que genere nuevas iniciativas.
- Que se promueva una economía turística local con el apoyo a actividades artesanales, agrícolas, servicios y otras.



### Prácticas recomendadas

- No subestime la importancia del turismo local. Diseñe paquetes en los que ofrezca facilidades (tarifas reducidas por temporada) para incentivar este tipo de turismo.
- Apoye el desarrollo de alguna microempresa que pueda desarrollarse en la comunidad. Su experiencia como empresario puede resultar muy valiosa para ayudar a personas de la comunidad a iniciar una pequeña empresa observando lo siguiente
  - Anime a personas de la comunidad
  - Brinde su apoyo
  - Brinde su asesoría
  - Dele el seguimiento debido

*Este pretende ser un programa “semillero de microempresas” impulsado por los propios empresarios turísticos precisamente para enriquecer la oferta de servicios en la industria.*

*Tome en cuenta que no se trata solo de que el hotel haga algún tipo de aporte, sino que se convierta en un verdadero mentor o padrino de alguna empresa.*

*Este proyecto puede desarrollarse a nivel local, regional e incluso nacional, no existe limitante en este sentido.*

- En la medida de lo posible utilice materiales y equipo que sea producido en el país. Antes de comprar tecnología importada asegúrese que no existen proveedores de fuente nacional.
- En zonas donde corresponda, el hotel eventualmente brinda algunos servicios a la población con alguna frecuencia o en casos de emergencia. Estos servicios pueden ser de transporte, atención médica, comunicación y otros. Este punto está muy relacionado con zonas distantes de difícil acceso.

**La disposición a la ayuda y participación en general, es una forma insustituible de identificación de la comunidad y sus líderes con la empresa. Desde luego, el hotel debe reservarse el derecho de colaborar en actividades o necesidades eventuales que coincidan con los requerimientos de la sostenibilidad en materia social, ambiental y cultural (valores nacionales, humanos y morales). Para esto piense que el hotel está llamado a convertirse en un impulsor de la sostenibilidad a nivel de las comunidades locales.**

## 18. Contribución al desarrollo cultural.

### Preguntas evaluadas 18.1 a 18.7

#### ¿Por qué?

El desarrollo cultural es una parte fundamental es una parte fundamental del espacio comunal. La integración del hotel con la comunidad en términos económicos resulta insuficiente si no se considera la parte cultural.



### ¿Qué se espera?

- Que el hotel tome conciencia de que los aspectos culturales representan un elemento vital en el desarrollo de comunidades.
- Que los productos turísticos ofertados incluyan con mayor fuerza el aspecto cultural.
- Que el turista reconozca los valores culturales como una parte importante del producto turístico.

### Prácticas recomendadas

**Los valores culturales son una parte muy importante del producto turístico. El hotel está llamado a incentivar los elementos positivos y contraer al máximo los negativos.**

**Existen muchas manifestaciones culturales que han quedado casi en el olvido porque no reciben el estímulo que requieren y esta situación requiere ser revertida.**

- Escoja algunos **rasgos culturales** sobresalientes de las comunidades cercanas y menciónelos en el material promocional del hotel. Estos pueden ser muy variados e incluir temas tales como gastronomía, fiestas típicas, agricultura, eventos programados y otros más.
- Designe un sitio (pizarra mural u otro espacio permanente) donde las personas de la comunidad puedan **promocionar actividades** o eventos que estén desarrollando. Queda a criterio del hotel autorizar el tipo de información que se puede colocar ahí.
- En la medida de sus posibilidades ofrezca dentro del hotel la posibilidad de realizar **reuniones** o encuentros a personas de la comunidad cuando lo requieran para tratar asuntos importantes. El hotel debe valorar la importancia y trascendencia del evento para la comunidad.
- Incentive el desarrollo o mantenimiento de **actividades culturales** por simples que estas parezcan. Grupos de bailes folclóricos, grupos de teatro y otras manifestaciones artísticas que se desarrollan a nivel de centros de educación son un ejemplo de estas actividades.
- Diseñe actividades para sus **huéspedes** (fiestas gastronómicas u otras) en las que se resalten elementos culturales de la comunidad.  
**Cuando no existan rasgos diferenciados a nivel local, se deben usar rasgos de nivel regional o en todo caso, de nivel nacional.**
- Elimine toda posibilidad de uso del hotel para **actividades indeseables** como prostitución, venta de drogas y otros. Instruya a sus empleados en este sentido y especifique claras sanciones para quienes incurran en éstas prácticas. Debe indicarse a los turistas que estas actividades no están permitidas en el hotel.
- Asegurese que rótulos o el **material de promoción** del hotel no se ubiquen en lugares que interfieren con el paisaje o que ensucien o causen problemas en edificaciones públicas o monumentos.



## 19. Contribución en salud

### Preguntas evaluadas 19.1 a 19.3

#### ¿Por qué?

La salud pública es un asunto de todos y es particularmente para el turismo.

#### ¿Qué se espera?

- Que el hotel se convierta en un ente de apoyo a los programas de salud pública.
- Que sea visto a nivel de la comunidad como un aliado en este tema.

#### Prácticas recomendadas

**Dentro de las instalaciones del hotel, se debe dar un mensaje claro y positivo sobre la urgencia de atender elementos fundamentales de salud pública. Mucho de esto tiene que ver con asuntos ya evaluados en otros apartados de este manual por lo que aquí solo se retoman dos aspectos fundamentales.**

- La operación del hotel no está **comprometiendo** o limitando recursos vitales para las comunidades tales como agua . Esta situación se mide en aquellos lugares donde el agua resulte ser un factor limitante para la salud y el desarrollo.
- Participe de lleno en los **programas de salud** que implemente los organismos correspondientes. Ofrezca todas las posibilidades que estén a su alcance (espacio para reuniones, habitaciones para técnicos, alimentación, etc) para que estos programas se desarrollen con éxito.
- Cuando lo estime necesario, conviértase usted mismo en un **impulsor** de los programas preventivos en salud ambiental.
- En las instalaciones del hotel, realice **control de plagas** con medios que no atenten contra la salud de las personas. Es muy recomendable hacer uso de medios naturales o fumigaciones con productos fabricados a base de extractos naturales

## 20. Infraestructura y seguridad

### Preguntas evaluadas 20.1 a 20.7

#### ¿Por qué?

Las condiciones básicas de infraestructura y seguridad que requiere un hotel, están íntimamente relacionadas con las que requieren las comunidades.

#### ¿Qué se espera?

- Que el hotel se convierta en un aliado de las comunidades en la solución de problemas y necesidades generales.
- Que se apoye decididamente a las comunidades en sus planteamientos y en la consecución de objetivos sobre obras y mantenimiento.
- Que el hotel y la comunidad se apoyen en la implementación de programas de seguridad.

#### Prácticas recomendadas

- Dentro de sus posibilidades, contribuya en la ejecución de obras específicas en la comunidad como lo pueden ser: arreglo de caminos, mantenimiento, desarrollo de acueductos, tratamiento de aguas, letrinas, manejo de basura, escuelas, áreas de deportes, salones multiuso y otros más.
- En la medida de lo posible, aplique sus **influencias y conocimientos**. Su experiencia en administración, solución de problemas, organización e integración de grupos de trabajo, puede resultar de gran valía para las comunidades.



## Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST) Departamento de Programas de Sostenibilidad Instituto Costarricense de Turismo (ICT)

- Apoye los programas de **seguridad turística**. La policía turística y otras organizaciones están desarrollando una importante labor en el país; apoye estos programas brindando facilidades para que puedan trabajar tales como contribuciones, hospedaje, alimentación y otros.  
*En la mayoría de comunidades existen asociaciones de desarrollo que generalmente tienen detectadas las necesidades más apremiantes de la comunidad.  
Conozca las acciones de estas asociaciones e intégrese en un trabajo conjunto con ellos.  
Recuerde que la ayuda puede ser en forma de contribución económica o bien en especies, logística y otros.*
- Observe un **código de ética** estricto e incentive a otros hoteles a suscribirlo también. En este código debe quedar claramente establecido el compromiso de hotel por observar leyes, reglamentos y todo tipo de acciones en beneficio de la moral y la seguridad.
- No trate de ocultar problemas. Informe a los turistas sobre los aspectos de **seguridad** que deben observar. El pasaporte de seguridad que ha sido diseñado por el estado debe ser entregado al turista.
- Evalúe los efectos de posibles **desastres naturales** sobre el hotel y prepare un plan de acción para algún caso de emergencia. Incluya, rutas de escape, protección y evacuación de turistas, comunicación, coordinación con entidades de socorro y otros más.

**Cuando no exista una comunidad relacionada directamente con el hotel, puede escoger alguna en la región o en la provincia. Cuando existan muchas comunidades, escoja alguna de ellas para desarrollar las acciones aquí propuestas.**