

## GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL TURISMO SOSTENIBLE



Francisco Delgado Mena  
Natalia Díaz Kopec  
Samuel Garro Mora

[www.programaclickup.com](http://www.programaclickup.com) / [contacto@programaclickup.com](mailto:contacto@programaclickup.com)

Marzo, 2023

## Tabla de contenido

<b>Presentación</b> .....	<b>6</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>9</b>
Objetivos de la guía: .....	9
<b>Algunos conceptos</b> .....	<b>10</b>
¿Qué es la sostenibilidad? .....	10
¿Qué es el turismo sostenible? .....	10
Políticas de sostenibilidad. ....	11
Elaboremos juntos la política de sostenibilidad: .....	12
Cómo benefician a la empresa, al ambiente y a la comunidad. ....	1
Mejorar para ser más competitivos a través de las cadenas de valor. ..	13
<b>Buenas prácticas ambientales:</b> .....	<b>15</b>
<b>El Agua</b> .....	<b>15</b>
¿Qué es el agua? .....	15
¿De dónde viene el agua? .....	15
Ciclo del agua .....	16
La importancia del agua para la vida.....	17
Uso que le damos al agua:.....	17
Problemática: .....	18
¿Cómo se contamina el agua?.....	19
Buenas prácticas para el uso adecuado del agua.....	19
Evita la contaminación en la fuente:.....	19
Reduce el consumo de agua: .....	20
Evita el desperdicio .....	22
Monitoreo y evaluación:.....	22
<b>La Energía</b> .....	<b>23</b>
¿Qué es la energía?.....	23

Tipos de Fuentes de Energía .....	24
Energía no renovable: .....	24
Energía renovable: .....	24
Problemática:.....	24
Buenas prácticas para el uso eficiente de la energía: .....	25
Reduce el consumo: .....	25
Utiliza la luz natural: .....	26
De mantenimiento a los equipos:.....	26
Involucre a los clientes y empleados:.....	26
Invierta en energías limpias: .....	27
Herramienta de monitoreo y evaluación.....	28
<b>Desechos sólidos</b> .....	<b>29</b>
¿Qué son los desechos sólidos? .....	29
Problemática.....	29
Buenas prácticas para el manejo de los desechos sólidos.....	30
Jerarquía.....	30
Separemos los residuos: .....	32
Residuos inorgánicos y orgánicos.....	32
Recipientes para la correcta separación de residuos sólidos.....	34
Aprovechemos los residuos orgánicos para elaborar abono.....	35
Herramienta de monitoreo y evaluación.....	38
<b>Desechos líquidos</b> .....	<b>39</b>
¿Qué son las aguas residuales? .....	39
Problemática:.....	39
Buenas prácticas para el manejo de las aguas residuales: .....	41
Si usted cuenta con el servicio de saneamiento:.....	41

Si usted no cuenta con el servicio de saneamiento:.....	41
<b>El Aire .....</b>	<b>43</b>
¿Qué es el aire? .....	43
Problemática.....	44
Algunos efectos de la contaminación del aire son:.....	44
Buenas prácticas para un aire saludable: .....	45
<b>Los Jardines .....</b>	<b>47</b>
¿Qué es un jardín? .....	47
Beneficios de los jardines.....	47
Problemática:.....	48
Buenas prácticas para el uso adecuado de los jardines: .....	49
<b>Buenas prácticas socio culturales .....</b>	<b>50</b>
¿Qué es la cultura? .....	50
¿Qué es una comunidad? .....	51
La importancia de la cultura en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).....	51
¿Cómo tener un impacto positivo en nuestras comunidades? .....	51
<b>Bibliografía:.....</b>	<b>53</b>

## Presentación

La presente Guía de Buenas Prácticas Turísticas Sostenibles se inicia del intercambio entre ex alumnos de Costa Rica y Uruguay, participantes de diferentes programas promovidos por el Departamento de Estado de los Estados Unidos y que mediante la oportunidad de crear una herramienta útil y de valor, es que se plasma la guía.

A través de la identificación de las fortalezas y debilidades que presenta cada país, como así la experiencia y formación académica de quienes la promueven, se han conjugado esfuerzos y trabajo en pro de la mejora para los países latinoamericanos involucrados. Al mismo tiempo, se ha puesto foco en la industria del turismo. Dicha industria representa en cifras pre pandemia Covid-19 para el caso de Costa Rica el 6,3% del PBI (Instituto Costarricense de Turismo) y para Uruguay el 8%, Según Anuario del Ministerio de Turismo del Uruguay. Es de destacar que, a diciembre de 2022, esta industria se encuentra pendiente de recuperación para llegar a los mismos guarismos y representa un desafío la dinamización.

El financiamiento de esta guía es obtenido mediante fondos concursables internacionales mediante el programa “*Alumni Engagement Innovation Fund*” (AEIF) promovido por el Departamento de Estado de los Estados Unidos.

Por otra parte, para esta primera versión de la guía, el Ministerio de Ambiente, el Ministerio de Turismo y la Agencia Uruguaya de Cooperación Internacional, han sido organizaciones que han participado del seguimiento y control de los contenidos expuestos, queriendo promover el espíritu de equipo.

# CLICKUP

Unidos por el Turismo e Innovación



**ExchangeAlumni**

CONNECT EMPOWER INSPIRE

## Responsables en la elaboración de la guía:

### Francisco Delgado Mena

Francisco estudió Administración de Empresas en la Universidad Católica de Costa Rica y luego obtuvo una licenciatura en Marketing en la Universidad Americana (UAM). En 2015 realizó un curso en Gestión de Proyectos para el Desarrollo Sostenible y actualmente estudia una licenciatura en Derecho en la Universidad Internacional de las Américas.

Con 16 años trabajando con la Fundación Corcovado, una organización nacional líder en educación ambiental y desarrollo social, Francisco tiene experiencia en Responsabilidad Social, Turismo Sostenible y Emprendedurismo. Como director de proyectos, es responsable de liderar la ejecución de proyectos en la región del pacífico sur de Costa Rica, en las áreas de turismo sostenible, parques nacionales, educación ambiental y desarrollo comunitario.

Francisco también capacita con su equipo, a los colaboradores de hoteles en buenas prácticas para mitigar el impacto del turismo en el país.

A finales del 2018 fue nominado por la oficina de asuntos ambientales de la Embajada de los Estados Unidos para participar en el programa de Visitantes Internacionales en el tema “Administración de Organizaciones no Gubernamentales (ONGs)”, en donde tuvo la oportunidad de ampliar sus conocimientos y compartir experiencias con otras ONG’s de los Estados Unidos y de diferentes partes del mundo.

### Natalia Díaz Kopec

Natalia es egresada en el área de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administración de la Universidad de la República y en Gestión Turística de la Universidad ORT Uruguay. Se ha formado en Educación para el Desarrollo Sostenible para la Gestión de Emprendimientos y en Proyectos de Innovación Social, mediante la Agencia Chilena de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AGCID) desde la Cooperación Internacional en Chile.

Se ha especializado en Innovación en Turismo en el Centro Internacional de Capacitación Golda Meir MASHAV Carmel en Israel. Como así, en Economía del Conocimiento y PYMES en la Universidad

de Padua mediante la Organización Internacional italo-latino americana.

En 2016 fue seleccionada entre 4.000 emprendedores para participar del programa "*Young Leaders of the Americas Initiative*" (YLA) por su emprendimiento, La Casa del Hornero.

Durante el período 2012 a 2019 formó parte del equipo técnico de la Dirección de Desarrollo Turístico en Canelones, colaborando en la elaboración de planes, proyectos y programas de desarrollo turístico enfocados en el desarrollo del territorio a través del enoturismo.

Activamente desarrolla, colabora y promueve programas de emprendedurismo en alianza con la Embajada de los Estados Unidos en Uruguay, el Ministerio de Educación y Cultura, entre otras organizaciones.

### Samuel Garro Mora

Samuel estudió Comercio y Negocios Internacionales en la Universidad Nacional de Costa Rica, luego obtuvo un MBA en Marketing Digital en *European Business School* (EUDE). Actualmente se encuentra cursando el programa del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) para ser guía certificado ante el Instituto Costarricense de Turismo.

Samuel; desarrolló su práctica profesional en el Ministerio de Economía y Comercio de Costa Rica (MEIC) en el departamento de DIGEPYME para luego desarrollarse profesionalmente en la promotora de comercio exterior de Costa Rica (Procomer) como asistente de promotor de exportaciones, continuó su desarrollo profesional en la empresa Todo Natural en el departamento de exportaciones para luego emprender con su propio negocio fundado así en el 2016 Bawo Chocolates, una empresa especializada en la elaboración de chocolatería gourmet a partir de cacao fino y de arima de Costa Rica, Samuel se ha venido especializando en la creación de un taller de chocolate con turistas ofreciendo un experiencia educativa y participativa a los participantes del tour donde ellos degustan diferentes tipos de chocolate y además realizan sus propios chocolates. Actualmente Samuel se encuentra especializándose en el desarrollo de actividades turísticas.

**¡Bienvenidos a ser parte del desarrollo turístico sostenible!**

## Introducción

---

Esta guía pretende ser una herramienta de utilidad para líderes de micro, pequeñas y medianas empresas turísticas del Uruguay, que de manera voluntaria quieran lograr una gestión sostenible en el ámbito ambiental, económico y social.

Para esta primera versión de la guía, se seleccionan dos áreas protegidas del Uruguay: Área Protegida con Recursos Manejados Humedales de Santa Lucía (Canelones) y Paisaje Protegido Valle del Lunarejo (Rivera), a modo de acompañar a treinta micro, pequeñas y medianas empresas de la cadena de valor turística, con interés en transitar por el camino de la certificación turística sostenible. La experiencia se complementa con talleres presenciales en las áreas seleccionadas y mentorías individuales que permiten acompañar los desafíos que cada organización presenta.

### Objetivos de la guía:

- El principal objetivo es contar con una herramienta para la organización, gestión y monitoreo del turismo sostenible que coadyuve hacia el recorrido de una certificación de sostenibilidad turística para Uruguay.
- Conocer e implementar buenas prácticas que promuevan el turismo sostenible en las organizaciones turísticas del país, a través de la guía donde se exponen indicadores y prácticas dirigidas al desarrollo del turismo sostenible.
- Revalorizar los recursos de nuestro entorno de forma de actuar localmente, acompañada de la visión global en base a los Objetivos para el Desarrollo Sostenibles 2030 expuestos por Naciones Unidas.

Es así que estamos convencidos que revalorizar nuestros territorios teniendo presente nuestra identidad, recursos y capacidades, nos motiva a esforzarnos por el desarrollo turístico sostenible de nuestros países.

## Algunos conceptos

---

### ¿Qué es la sostenibilidad?

Las Naciones Unidas definió la sostenibilidad como lo que permite **“satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las futuras generaciones de satisfacer sus necesidades propias”**, por lo que podemos entender como sostenibilidad como la manera responsable de realizar desarrollo de una manera consciente alrededor, que incluye recursos naturales y la población en general, con nuestro presente y futuro como humanidad.

**La sostenibilidad debe estar integrada en la estrategia de la organización para garantizar que permee todas las decisiones en todos los niveles.**

### ¿Qué es el turismo sostenible?

El desarrollo turístico sostenible debe verse como la interacción balanceada entre el uso apropiado de nuestros recursos naturales y culturales, el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales, y el éxito económico de la actividad; además tiene que contribuir al desarrollo nacional. Sostenibilidad turística no solo es la respuesta a la demanda, sino es una condición indispensable para competir con éxito ahora y en el futuro. (Definición de Sostenibilidad Turística, CST 1997).

Para que el turismo sea verdaderamente sostenible, todos los involucrados deben participar constantemente y se debe contar con un liderazgo firme que facilite la colaboración amplia y el logro de consensos. Como todas las actividades humanas, el turismo sostenible es dinámico y requiere que continuamente se evalúen sus impactos y beneficios potenciales para implementar las medidas que resulten necesarias.

Una de las condiciones más importantes del turismo sostenible, es que el mismo debe generar un alto grado de satisfacción para los turistas, brindándoles una experiencia significativa. Para dar coherencia a todas las acciones, el turismo sostenible debe ayudar también a fomentar prácticas sostenibles en los turistas.

## Políticas de sostenibilidad.

Son las directrices o reglas a seguir que vamos a imponer en nuestras empresas, con el fin de mejorar en una serie de aspectos en pro del medioambiente, de la mano con la rentabilidad de nuestras empresas. Sin importar el nivel en que nos encontremos, ya sea un pequeño emprendimiento, un proyecto de hospedaje familiar, o una gran empresa, todos podemos aplicar políticas de sostenibilidad.

Contar con una política de sostenibilidad es fundamental para dirigir y operar apropiadamente la empresa. La política sirve a los líderes y a los administradores, ya que señala cuáles son los objetivos principales a alcanzar con la empresa y cuáles son los principios o pautas que se deben respetar al momento de actuar. **Es decir, la política es muy útil al momento de tomar decisiones sobre lo que se debe o no se debe hacer.**

La política no debe ser tan específica al grado de proponer actividades particulares, pero sí debe ser suficientemente clara en cuanto a cuáles son los principios, tendencias, leyes y reglamentos en los que basaremos las decisiones sobre lo que podemos o no podemos hacer.



## Elaboremos juntos la política de sostenibilidad:

Elaborar la política de sostenibilidad es la manera en que la empresa define el camino hacia el alcance de su propósito, cuidando que su impacto sea positivo desde las tres dimensiones principales, la económica, la social y la ambiental.

Una vez aplicadas las prácticas indicadas en esta guía, le invitamos a que, junto con su equipo de trabajo elaboren su propia política de sostenibilidad, respondiendo a las siguientes preguntas:

1. ¿Quién será el responsable de velar por el cumplimiento?
2. ¿A qué se comprometerán como empresa? (acciones ambientales, capacitación, proveedores ambientalmente responsables, etc.).
3. ¿Cada cuánto se reunirán para analizar los resultados?



## Cómo benefician a la empresa, al ambiente y a la comunidad.

Los recursos naturales son limitados, hacer un uso responsable de los mismos nos asegura la sostenibilidad de nuestras empresas, sin embargo el ser responsable con el medio ambiente va mucho más allá, al nosotros estar pendientes del uso sin desperdicio por ejemplo de: agua, luz y materias primas para nuestras actividades, no solo ayudamos al medio ambiente si no que al tener controladas estas actividades en nuestras empresas vamos a ver reducciones en las facturas por estos servicios y al largo plazo se convierten en ahorros significantes.

### En resumen, las buenas prácticas pueden contribuir a:

- Proteger y mejorar el ambiente.
- Ahorrar en el consumo de recursos e insumos.
- Establecer buenas relaciones sociales, ambientales y empresariales dentro de la comunidad y con otras comunidades.
- Poner en valor y rescatar los rasgos culturales de una comunidad.
- Lograr que la empresa sea más competitiva debido a su calidad de servicio y responsabilidad.
- Mejorar la imagen de la empresa y obtener reconocimiento público en el mercado local, nacional e internacional.
- Captar un mercado turístico de calidad, con la misma visión de sostenibilidad de la operación turística.
- Mejorar la calidad de vida del personal de la empresa y de la comunidad local (ambiental, sociocultural y económicamente).
- Mejorar la administración de la empresa y sus procesos de operación.
- Concienciar a clientes, personal y proveedores acerca de la importancia de tener una visión de sostenibilidad.
- Vivir y trabajar en un ambiente más sano y placentero para todos.

### Mejorar para ser más competitivos a través de las cadenas de valor.

La competitividad es la destreza de un negocio o empresa para crear, consolidar e incrementar, a través del tiempo, las ventajas que le permiten tener una posición favorable en el mercado. La competitividad se busca por medio de la combinación de tres estrategias generales:

1. Producir y proveer productos o servicios de forma más eficiente.
2. Diferenciar los productos o servicios a través de estándares de calidad.
3. Mejorar las estrategias de marca, mercadeo y explotación de nuevos nichos de mercado.

Como podemos ver, la competitividad busca generar prosperidad y desarrollo a través de un uso racional de los recursos, estando directamente relacionada con la sostenibilidad.

La cadena de valor del turismo es una forma de organización del sector turístico que integra a los proveedores de todos los productos y servicios que forman parte de la experiencia del turista, desde la planificación de su viaje, la permanencia en el destino turístico, hasta el regreso a su lugar de residencia.

Los negocios y empresas se ven ahora en la necesidad de mejorar sus capacidades individuales, pero más aún, de participar en alianzas y mejoras a nivel grupal. De aquí surge el fortalecimiento de las denominadas cadenas de valor.

En la actualidad, las cadenas de valor fomentan cada vez más la participación de micro, pequeñas y medianas empresas para alcanzar el crecimiento integrado de la economía de un país. Gracias a este enfoque, el desarrollo y los beneficios se dan directa y equitativamente a más sectores sociales y niveles productivos.

Una cadena de valor eficiente demuestra que, al beneficiar a empresas relacionadas con nuestra actividad económica, nos beneficiamos a nosotros mismos, y viceversa. Es por ello que al diferenciar a nuestra empresa con prácticas ambientalmente responsables, nos estamos convirtiendo en eslabones fuertes y atractivos dentro de una cadena de valor.



## Buenas prácticas ambientales:

### El Agua

#### ¿Qué es el agua?

El agua es el elemento más importante para la vida. Es de una importancia vital para el ser humano, así como para el resto de animales y seres vivos que nos acompañan en el planeta Tierra.

Los seres humanos, además, usamos el agua para beber, lavar la ropa, cocinar, asearnos y bañarnos, lavar los utensilios, regar los cultivos, pescar, navegar y trasladarnos, generar energía eléctrica y muchas actividades más.

#### ¿De dónde viene el agua?

Solo hace falta observar cómo se ve la Tierra desde el espacio para entender por qué nuestro planeta se conoce como el “**planeta azul**”. Su color dominante se debe a que más de un **70%** de la superficie del mundo está cubierta de agua, mientras que el **30%** restante es masa continental. Sin embargo, es más escasa de lo que imaginamos.

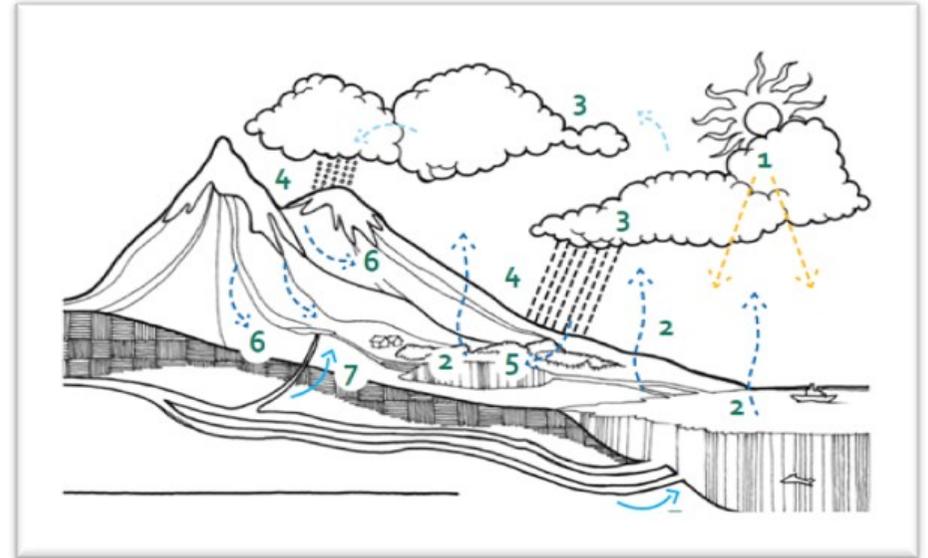
Del agua que posee el planeta, el 97,5% es agua salada, es decir, solo 2,5% es agua dulce. De esa cantidad, **solo el 0,007% del total está disponible para consumo humano**, debido a que el 69,7% del agua dulce está congelada en los polos o en los glaciares, el 30% está enterrada bajo la superficie en acuíferos y el 0,3% en los ríos y los lagos.



Las plantas potabilizadoras del país, toman el agua de los ríos y lagos y mediante procesos de purificación y acueductos, llevan el agua potable hasta nuestros hogares y comercios.

#### Ciclo del agua

Es el proceso de circulación del agua entre los distintos compartimentos que forman la hidrósfera.



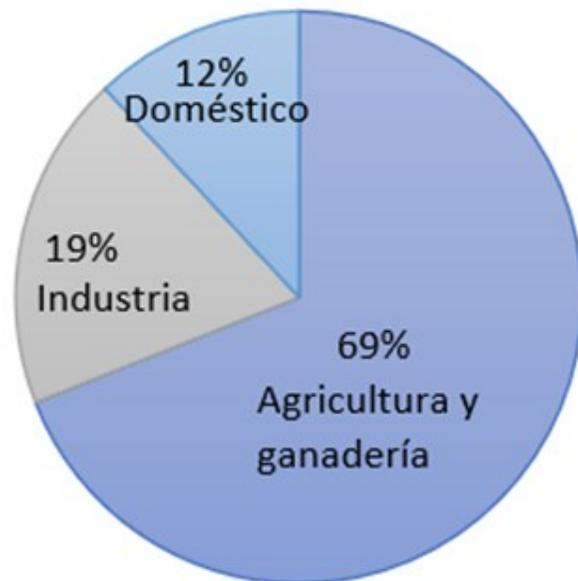
1. El sol calienta el agua que se encuentra en forma de humedad en la tierra, y en forma líquida en mares, ríos y lagos.
2. Al calentarse, el agua sube al cielo en forma de vapor.
3. El vapor se condensa y crea nubes que se hacen cada vez más grandes.
4. El frío hace que el vapor se convierta de nuevo en gotitas de agua. Cuando las nubes están muy cargadas de gotitas, el agua cae en forma de lluvia, granizo o nieve.
5. El agua de lluvia se une a cuerpos de agua como ríos, lagos y mares.
6. La lluvia que cae sobre la tierra, se infiltra en ella para incorporarse a las aguas subterráneas.
7. El agua regresa al mar y los lagos por medio de ríos y nacimientos de agua.

## La importancia del agua para la vida

Los seres humanos también estamos hechos de agua. Al nacer somos 80% agua, en la adultez llegamos al 60%. Pero no sólo estamos hechos de agua, sino que esta cumple funciones importantes como contribuir a la eliminación de sustancias y toxinas a través de los riñones, ayuda a regular la temperatura corporal, transporta oxígeno y nutrientes a todo el cuerpo a través de la sangre, es parte fundamental de la digestión, alivia la fatiga, reduce la incidencia de problemas cardíacos y dolores de cabeza.

No sólo esto, sino que la utilizamos en actividades cotidianas como la higiene personal y del entorno, preparación de alimentos, entre otras.

## Uso que le damos al agua:



## Problemática:

La escasez de agua afecta ya a **4 de cada 10 personas** según la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que prevé para el 2050, una cuarta parte de la población mundial vivirá en países con falta crónica de agua limpia. Además, la demanda mundial de agua dulce crecerá en más del 40%. Un importante problema que puede ocasionar:

- **Enfermedades:** La escasez de agua y la falta de sistemas de potabilización adecuados obliga a recurrir a fuentes de agua contaminadas que pueden transmitir enfermedades como la diarrea, el cólera o la Hepatitis A.
- **Hambre:** la escasez puede afectar a la agricultura, la ganadería y la industria y, por consiguiente, a la producción de alimentos.
- **Desaparición de especies:** tanto las plantas como los animales precisan de una gran cantidad de agua para su desarrollo y si el agua escasea, estos desaparecerán.
- **Conflictos:** ataques contra infraestructuras y sistemas de agua, contaminación de pozos y otros conflictos en la lucha por posesión de agua dulce.



## ¿Cómo se contamina el agua?

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el agua contaminada como aquella que sufre cambios en su composición hasta quedar inservible. Es decir, es agua tóxica que no se puede ni beber ni destinar a actividades esenciales como la agricultura.

Los principales contaminantes son:

- Excremento y orina de humanos y animales.
- Desechos inservibles.
- Productos agrícolas y químicos incluyendo el jabón.
- Agua residual proveniente de desagües de casas y de fábricas.
- Combustible de motores.
- Animales muertos.
- Venenos y explosivos.

## Buenas prácticas para el uso adecuado del agua

El agua es un recurso indispensable para nuestras vidas y la de todos los seres vivos del planeta. ¡Protejámosla!

### Evita la contaminación en la fuente:

Al momento de utilizar el agua, evita utilizar productos que puedan contaminar el líquido.

- **No viertas aceites de cocina en los desagües:** Un litro de aceite arrojado por la piletta de la cocina contamina hasta 1.000 litros de agua. Si desechas aceite, deposítalo en una botella de plástico, bien cerrada. Cuando esté completamente llena puedes depositarlo en los desechos ordinarios o bien, llevarla a algún lugar de reciclado.
- **Elije productos de limpieza biodegradables:** Estos productos contienen sustancias que pueden degradarse por acción biológica. Es decir, desaparecen de forma natural y en un corto período de tiempo, por lo tanto, minimizan su capacidad contaminante.

- **Utiliza detergentes libres de fosfatos:** Los fosfatos se añaden a los detergentes para contrarrestar la dureza del agua y maximizar la eficacia de la limpieza. Pero cuando llegan a los lagos y ríos contribuyen a la proliferación de algas que matan a los peces al privarles de oxígeno en el agua.

### Reduce el consumo de agua:

La mayoría de veces usamos más agua de la que realmente necesitamos. Existen muchas formas de usar menos agua en nuestros quehaceres diarios.

- **Comprueba periódicamente el estado de la grifería-sanitarios y su adecuado funcionamiento:** Actúa con la mayor brevedad posible en caso de detectar una fuga. Un inodoro con fuga puede gastar hasta 200.000 litros de agua al año.
- **Incorpora sistemas de bajo consumo:** Instalar inodoros con depósitos de baja capacidad, grifos con cierre automático y aireadores en las duchas, son algunas ideas que ayudarán a disminuir el consumo.
- **Coloca rotulación:** Coloca, cerca de las fuentes de agua, mensajes que inviten a los turistas a evitar el desperdicio. Como por ejemplo “cierra el grifo mientras te cepillas los dientes o te lavas las manos” o “cierra la ducha mientras te enjabonas”.
- **Cambia las sábanas y toallas cuando sea necesario:** Muchos sitios de alojamiento cambian las toallas y sábanas a diario, aun y cuando el mismo turista permanecerá nuevamente en la habitación. Coloca rotulación informando e invitando a los turistas a no desperdiciar agua.  
**Por ejemplo:**

### Agua y Toallas

Estimado huésped,  
únase a nosotros para preservar la energía y los recursos naturales. Todos los días se usan toneladas de detergente y millones de litros de agua para lavar las toallas que sólo se han usado una vez.

**Si cuelga una toalla significa: “la volveré a usar”.**  
**Si deja la toalla en el piso significa: “por favor cámbiela”.**

## Ropa de cama

Estimado huésped,  
con el fin de proteger el medio ambiente por medio del ahorro de agua, nuestra práctica es cambiar la ropa de cama cada 3 días y al realizar el check-out.

Si desea que cambiemos su ropa de cama más frecuentemente, lo haremos con gusto.  
Por favor infórmele al personal de recepción.

**¡Tomemos decisiones ambientales correctas!**

- **Optimiza el servicio de lavandería:** Utilizar la lavadora solamente cuando esté llena, y evitar el prelavado siempre que sea posible. Ahorrarás agua y energía.
- **Cambia los hábitos de riego en el jardín:** riega en horas de menos calor, preferentemente por la noche. Aproximadamente un 30% del agua se pierde por evaporación cuando regamos en horas de sol.
- **Colecta agua de lluvia:** Recoger agua de lluvia a través de tanques u otros recipientes puede servir para regar las plantas, el jardín o la lavandería.
- **Forma al personal:** El personal juega un papel clave en las prácticas de consumo de agua, por lo que debes asegurarte de que esté debidamente formado y sea capaz de seguir todos los estándares necesarios para optimizar el consumo de agua.

### Almacenamiento de productos peligrosos:

Para el almacenamiento de combustibles, plaguicidas u otros químicos contaminantes se debe contar con recipientes herméticos resistentes y deben almacenarse a una distancia mínima de 20 metros de los cuerpos de agua. También se debe contar con una base impermeable (plástico grueso o recipiente) para contener los derrames o goteos.

### Evita el desperdicio

Ducha: de 80 a 120 litros por día	Inodoro: de 6 a 10 litros por descarga	Lavavajilla: de 18 a 30 litros por vez
Lavado de dientes: de 2 a 12 litros por día	Lavado de ropa: de 50 a 90 litros por lavado	Lavado de auto: 400 litros por vez
Lavado de manos: de 2 a 18 litros por día	Lavado de platos a mano: de 15 a 30 litros por vez	Riego de 100 m <sup>2</sup> : 1000 litros por vez
Bebida, lavado y cocción de alimentos: 10 litros por día	Higiene del hogar: 10 litros por día	Llenado de piscina: cientos de miles de litros por vez

### Monitoreo y evaluación:

Establece un cronograma de revisión de tuberías y sistemas que utilicen agua (como servicios sanitarios). Puede ser de manera trimestral siempre y cuando no se identifique alguna anomalía en el consumo. Asigna personas responsables de realizar la inspección.

Registra mensualmente el consumo de agua de tu empresa. Puedes tomar el dato de la factura de tu proveedor. Es recomendable agregar además algunos datos que ayudan en el análisis de la información, como la cantidad de clientes que se atendieron o bien, si hubo fugas, lavado especial de las instalaciones, entre otros. Puedes utilizar esta plantilla como ejemplo:

Consumo mensual m <sup>3</sup>	Cantidad de clientes	Cantidad de personal en el mes	Costo de la facturación	Observaciones adicionales

El cuadro anterior permitirá llevar un control del consumo mensual de agua para identificar en caso de que existan cambios anormales. Así mismo puede funcionar para establecer objetivos de consumo y ahorro.

Una persona consume en promedio 3.8 metros cúbicos de agua al mes.

## La Energía

La energía ha constituido una pieza clave para el desarrollo de la humanidad. El hombre, desde el principio de su existencia, ha necesitado la energía para sobrevivir y avanzar



### ¿Qué es la energía?

El concepto más simple de energía se define como la capacidad de hacer funcionar las cosas. En términos más amplios, es la capacidad que tiene la materia de producir trabajo en forma de movimiento, luz, calor, etc.

La energía es parte fundamental en la humanidad. Es imposible imaginar la vida sin energía, la cual ha invadido todas las esferas de la actividad humana: la industria y la agricultura, la ciencia y nuestra vida cotidiana. Gracias a ella, es posible el desarrollo de la persona, en la medida de que son esenciales los servicios que se derivan de su uso.

En las operaciones turísticas por lo general se necesita energía para algunas tareas específicas incluyendo: iluminación, funcionamiento de aparatos, almacenamiento y preparación de alimentos, bombeo, calefacción, equipos de aire acondicionados, entre otros. La energía generalmente representa uno de los costos más altos de operación en las iniciativas turísticas.

En otras industrias, se utiliza tanto como fuente impulsora de los motores eléctricos de las máquinas y aparatos propios de cada sector, como para calentar los contenidos de tanques, depósitos o calderas. En el transporte, actualmente se cuenta con vehículos eléctricos dirigidos sobre todo a usos urbanos, así como vehículos denominados “híbridos” en los que el motor eléctrico se combina con un motor de explosión, de forma que disfruta de las ventajas de ambas fuentes de energía.

### Tipos de Fuentes de Energía

Las fuentes de energía se clasifican según su origen en dos grandes grupos: renovables y no renovables; según sean recursos "ilimitados" o "limitados".

#### Energía no renovable:

Los combustibles fósiles son una fuente de energía que procede de la descomposición de materia orgánica de animales, plantas y microorganismos, y cuyo proceso de transformación tarda millones de años. Se clasifican en tres tipos: petróleo, carbón y gas natural, y según las Naciones Unidas, comprenden el 80% de la demanda actual de energía primaria a nivel mundial.

Estas fuentes de energía no renovables se encuentran de forma limitada en el planeta y, por tanto, disminuyen a medida que se consumen.

#### Energía renovable:

Las Fuentes de energía renovables son aquellas que, tras ser utilizadas, se pueden regenerar de manera natural o artificial.

Algunos ejemplos son: Solar, hidráulica, eólica, biomasa, mareomotriz y geotérmica.

**Cuando se habla de sostenibilidad, hay que destacar el papel de las energías renovables en el camino de la lucha contra el cambio climático.**

#### Problemática:

Existe una vinculación directa entre la producción y el consumo de energía, la degradación del medioambiente y el cambio climático.

Se ha comprobado que la temperatura media de La Tierra ha ido aumentando desde mediados del siglo pasado y que esto sería producto de la acción del hombre, principalmente como resultado de la emisión de gases a la atmósfera por la combustión de combustibles fósiles.

El principal impacto que genera la combustión de dichos combustibles es la emisión de dióxido de carbono (CO2) a la atmósfera; éste es responsable

La energía es fundamental en nuestras vidas y las fuentes no renovables se están acabando por lo que debemos ahorrar la energía y usar cada vez más las fuentes renovables.

del 53% de las emisiones de gases producidos debido a la combustión, contribuyendo al denominado "efecto invernadero".

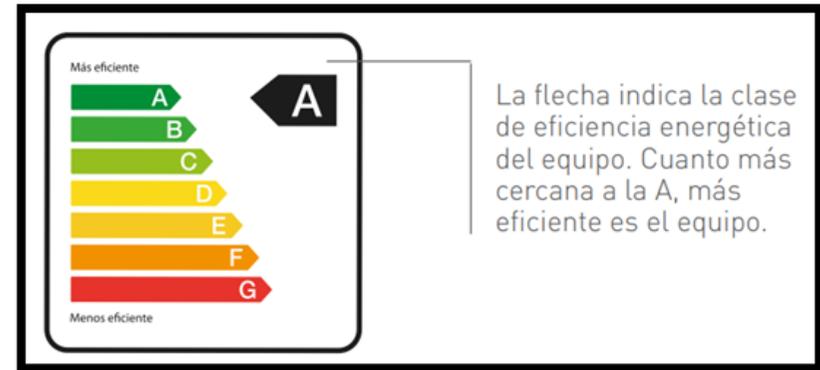
Según lo establecido en el Acuerdo de París, para que los efectos del calentamiento global no sean irreversibles, las emisiones de estos gases deben neutralizarse por completo para el año 2050. Esto provoca que sea necesaria la eliminación de los combustibles fósiles (petróleo, gas natural, carbón) y la sustitución de estos por fuentes de energías renovables.

### Buenas prácticas para el uso eficiente de la energía:

Todos los días usamos energía para actividades del hogar y del trabajo. Sin embargo, en muchas ocasiones, usamos más energía de la que realmente necesitamos, desperdiciando un recurso natural de gran valor y dinero. Para disminuir nuestro impacto en el medio ambiente y además, mejorar la rentabilidad de nuestros negocios, pongamos en práctica las siguientes recomendaciones para ahorrar y usar eficientemente la energía:

#### Reduce el consumo:

- Evite mantener encendidos todos aquellos aparatos que no se estén utilizando (pantallas de T.V, equipos de sonido, computadoras, etc.)
- Instale sensores de movimiento en los interruptores de las lámparas ubicadas en áreas comunes, como pasillos, áreas de estacionamiento, jardines, salones, entrada a las habitaciones, etc.
- Reemplace las lámparas incandescentes por lámparas de bajo consumo.
- Encienda la luz solamente cuando sea necesario. Utilice la luz natural y trate de ubicar las áreas de mayor iluminación para un mejor provecho.
- Aproveche el calor acumulado en los equipos. Apáguelos antes de terminar de usarlos y termine los procesos sin consumir energía, como por ejemplo la plancha, estufas, parrillas, entre otros.
- Utilice los aparatos eléctricos a su capacidad ideal y cuando sea estrictamente necesario. Por ejemplo, la lavadora y secadora, con la carga de ropa máxima.
- Al comprar nuevos equipos obtenga aquellos de mayor eficiencia energética.



#### Utiliza la luz natural:

- Al construir o remodelar nuevas áreas, aproveche los recursos naturales en la iluminación y la ventilación. Puede utilizar colores claros y reflectantes en paredes y techos interiores para mejorar las condiciones de iluminación.

#### De mantenimiento a los equipos:

- La suciedad en las luminarias afecta el rendimiento. Para tener una iluminación más eficiente límpielas regularmente. Además, realice el mantenimiento periódico del sistema de iluminación.
- En los equipos de refrigeración, verifique que cierren herméticamente. Además, al sacar alimentos hágalo lo más rápido posible, evitando mantener la puerta abierta por mucho tiempo.

#### Involucre a los clientes y empleados:

- La sensibilización, información y capacitación para turistas y empleados son muy importantes para lograrlo. Realice charlas con el personal sobre la importancia de estas acciones. Así mismo, involucre a los clientes con mensajes que les animen a apagar las luces cuando no las necesitan.
- De ser aplicable en tu negocio, establece metas de ahorro energético, así como un plan de incentivos o beneficios para los colaboradores. Cuando logren la meta, prémiales por ser parte del cambio y motívalos a seguir. Un ejemplo podría ser, compartir una cena o un desayuno juntos, o realizar una caminata por la naturaleza.



- Promueva el uso compartido de vehículos entre compañeros como una forma de ahorrar combustible, dinero y cuidar el medio ambiente.

#### Invierta en energías limpias:

- Valore instalar fuentes de energía renovable. Puede que la inversión de la instalación sea alta en un inicio, pero el beneficio ambiental y económico que trae es muy elevado compensando así el esfuerzo realizado.

#### Herramienta de monitoreo y evaluación

Saber cuánta electricidad usa tu empresa y en qué lo está haciendo, te permite llevar un control del gasto energético para tomar decisiones que repercutan positivamente en los niveles de consumo y en las tarifas de facturación.

Es importante designar un "responsable energético" dentro de la organización, que sea la persona encargada de llevar el registro y análisis de los datos recopilados, así como de realizar inspecciones periódicas al sistema eléctrico.

Puedes utilizar una herramienta similar a la que se muestra a continuación. También agregar una sección de observaciones en caso de que algo inusual suceda. Recuerda que la mayoría de los datos del consumo energético los encuentras en el recibo eléctrico.

CONTROL DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA				
Mes	Energía (Kw/h)	Importe	Cantidad de empleados	Cantidad de clientes
ENERO				
FEBRERO				
MARZO				
ABRIL				
MAYO				
JUNIO				



## Desechos sólidos

### ¿Qué son los desechos sólidos?

Los desechos sólidos son cualquier tipo de material como el plástico, papel, textiles, madera, metal, vidrio y otros. Que son generados por actividades humanas y de animales, los cuales son desechados como inservibles o indeseados.

Todos los días somos generadores de desechos sólidos desde nuestros hogares, lugares de trabajo, estudio y recreación.

### Problemática

Hoy día, la situación ha cambiado radicalmente, especialmente en las ciudades. Con la industrialización y el aumento poblacional, la generación de desechos se volvió un grave problema.

¿Sabías que, según una estimación realizada en base a datos municipales, en Uruguay se generan **1,3 millones de toneladas de desechos** al año?



Estas toneladas de desechos se siguen sumando al pasar del tiempo debido al desmedido aumento de la producción y el consumo de bienes y servicios.

Sino gestionamos de manera correcta esos desechos sólidos provocarán mayores daños al ser humano y medio ambiente. Algunos de ellos son:

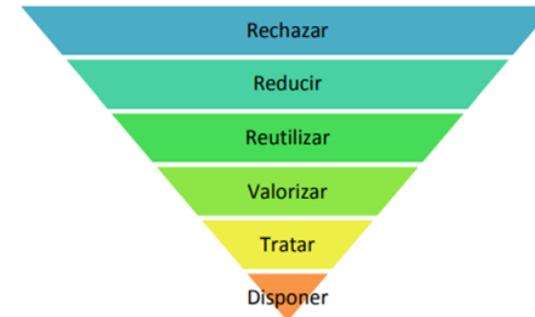
- Los desechos se ven mal, estropean el paisaje y el entorno. Ocupa cada vez más espacio y es muy difícil encontrar lugares donde ubicarla.
- Su descomposición, los gases y el humo emanan olores molestos que propician además la reproducción de ratas y moscas.
- Transmisores de enfermedades.
- Con la lluvia y el viento, los residuos se dispersan llegando a ríos, lagos, bosques y otros lugares a donde acarrear consigo todos sus efectos nocivos.
- La descomposición de los desechos orgánicos genera líquidos que, mezclados con químicos y el agua de lluvia, son llamados líquidos percolados o lixiviados. Éstos se filtran y contaminan el suelo, las aguas subterráneas y las superficiales.
- Los desechos inorgánicos demoran más de cien años en descomponerse o reintegrarse de nuevo en la tierra.

**La generación de residuos es uno de los problemas ambientales y sanitarios más importantes en todo el mundo. Contribuyamos en su reducción y manejo.**

## Buenas prácticas para el manejo de los desechos sólidos.

### Jerarquía

La jerarquización de los residuos tiene como propósito **ordenar de manera lógica los hábitos de consumo**, tanto de adquisición como disposición final, sensibilizando en la necesidad de que el volumen de residuos generados sea el mínimo al momento de su disposición.



Los primeros 3 pasos: rechazar, reducir y reutilizar, son más aplicados como **buenas prácticas a nivel de empresas y viviendas**, por ejemplo:

- **RECHAZAR:** comprar artículos innecesarios que pueden ser sustituidos por otro más eficiente como producto. En vez de tener que preocuparse por los desechos, lo mejor es ni siquiera generarlos. Para lograrlo, debemos seguir estas recomendaciones básicas:
  - Elige productos con menos empaque o sin empaque, como productos a granel.
  - Busca productos naturales o que respetan la naturaleza.
  - Prefiere productos y empaques reutilizables, reciclables o retornables.
  - Compra productos en presentaciones grandes y no en porciones individuales.
  - Evita los plásticos de un solo uso como las pajitas de las bebidas.
- **REDUCIR** el uso de energía y materiales de consumo, utilizando al máximo lo que se tiene, reduciendo la generación de residuos desde su origen. Por ejemplo:

- Compra solo lo necesario. Antes de comprar un producto cuestionate si realmente lo necesitas. No solo ahorrarás dinero, si no también ayudarás al Planeta.
- Reduce la compra de productos descartables y que no sean compostables.
- Si vas a hacer la compra, no te olvides de llevar una bolsa de tela.
- **REUTILIZAR** los residuos de los generadores con el fin de otorgar una mayor vida útil. Como su nombre lo dice, la reutilización consiste en “volver a utilizar” las cosas una y otra vez, antes de sustituirlas por otras nuevas.

Los siguientes 3 pasos deben de trabajarse de manera conjunta con el Gobierno local, por ejemplo:

- **VALORIZAR** los residuos por medio del RECICLAJE, co-procesamiento y compostaje, que permita la recuperación del material o el aprovechamiento energético.
- **TRATAR** los residuos generados antes de enviarlos a su disposición final ya que pueden contener restos orgánicos, químicos, bioinfecciosos u otro agente que perjudique el ambiente o la salud humana.
- **DISPONER** adecuadamente los residuos sólidos de forma que se reduzca el impacto ambiental y sanitario, un ejemplo sería el confinamiento final de residuos peligrosos o químicos.

**LOS CUATRO MANDAMIENTOS DEL CONSUMO**

1. Rechace (los productos que dañan el ambiente).
2. Reduzca (adquiera lo necesario).
3. Reutilice (todo cuanto pueda).
4. Recicle (lo que ya no se reutiliza).

## Separemos los residuos:

### Residuos inorgánicos y orgánicos

Caracterización y valorización de los residuos sólidos. A continuación, se explicará la manera correcta de disponer los Residuos sólidos.

Material	Correcta caracterización
<b>Vidrio</b> 	Limpios y secos  Sin tapas plásticas, sin etiquetas, sin chapas o corchos  No debe confundirse con cristal (lamparillas, menaje del hogar y espejos)
<b>Papel</b> 	Limpios y secos  Sin restos de comida  Tipos de papel para reciclar: Periódicos, fotocopias, cartones limpios, panfletos de publicidad, cajas y revistas
<b>Cartón</b> 	Limpios y secos  Sin restos de comida, sin líquidos, sin grasas, sin aceites ni adhesivos
<b>Tetrapak</b> 	Limpios y secos  No se deben confundir con cartón o papel. La treta pack está compuesto por 75% papel + 20% polietileno + 5% aluminio.
<b>Aluminio y hojalata</b> 	Limpios y secos  Las hojalatas, que son láminas de acero recubiertas con estaño para la protección contra la oxidación, pueden reciclarse completamente.  Aluminio puede reciclarse y reutilizarse infinitas veces sin perder sus propiedades.

Material	Correcta caracterización
<b>Plásticos</b> 	Limpios y secos Libres de restos de comida o líquido
<b>Residuos Orgánicos</b> 	Son aquellos que se pueden descomponer naturalmente, teniendo la característica de degradarse rápidamente y de esta forma se convierte en otro tipo de materia orgánica



### Recipientes para la correcta separación de residuos sólidos

Los desechos deben ser depositados en recipientes con tapadera, limpios y en buen estado con el fin de evitar malos olores, la proliferación de insectos y animales y el desarrollo de microbios. Una vez que se conoce los diferentes tipos de materiales reciclables, deben disponerse en contenedores para el reciclaje, o en los centros de reciclaje identificados.

### Instale un área de contenedores con su debida rotulación:



**Orgánicos:** Se incluyen los residuos orgánicos

**Envases:** Plásticos y envases Tetrapak

**Aluminio:** Latas de bebidas, cerveza, gaseosa, energizantes, snacks, de atún y similares.

**Papel y cartón:** Todo material que esté compuesto por papel o cartón

**Residuos ordinarios:** Son aquellos que no son valorizables y no peligrosos, que no tienen alternativa para su recuperación, como el cartón sucio, papel sucio, papel aluminio, residuos de barrido, residuos de tela, servilletas usadas y residuos de servicio sanitario.

### Aprovechemos los residuos orgánicos para elaborar abono

Más de la mitad de los residuos domiciliarios corresponde a materia orgánica: desperdicios que alguna vez formaron parte de seres vivos, es decir, productos de origen animal y vegetal, como, **por ejemplo:** restos de pan, posos de café, cáscaras o residuos de frutas, verduras, cáscaras de huevos, así como restos del jardín como hojas, aserrín, ramas y demás.

Con estos desechos se puede elaborar abono orgánico, también llamado composta, una fuente ideal de nutrientes para la tierra. El utilizarlo es un verdadero aprovechamiento de recursos naturales y un gran aporte en la disminución de los desechos. Reciclar los materiales orgánicos también reduce la contaminación, contribuye al cultivo ecológico y reconstruye la estructura de la tierra ya que se le devuelve a la naturaleza los nutrientes que le hemos tomado prestados.



## ¿QUÉ ES LA COMPOSTA?

Proceso mediante el cual la materia orgánica se convierte en abono que se puede utilizar para las plantas

## ¿QUÉ RESIDUOS VAN A LA COMPOSTA?

Cáscaras y restos de frutas y verduras, cáscaras de huevo, hojarasca, resto de poda.

## CREA TU PROPIA COMPOSTA

Una de las mejores alternativas si deseas cuidar de tu jardín de una mejor manera y también, aprovechar los desechos orgánicos del hogar.



### ESCOGE UN LUGAR

En un recipiente de tu elección, con tapa, agrega hojarasca



2

## AGREGA LOS INGREDIENTES

Agrega los residuos orgánicos, preferiblemente en tamaños pequeños para una descomposición más rápida.



3

## AÑADE AGUA CUANDO SEA NECESARIO

No descuides la humedad de tu composta. No debe estar ni totalmente seca (agrega agua si es necesario), ni totalmente húmeda (agrega hojas secas).

4

## MANTENER LAS COSAS EN MOVIMIENTO

Voltea tu mezcla una o dos veces al día para agregar aire. Esto ayuda a acelerar el proceso de compostaje.



5

## ESPERAR

Entre 6 a 8 meses, cuando el abono no desprenda mal olor y se vuelva seco, marrón y quebradizo, está listo para ser usado en el jardín.



**HACER COMPOSTA ES LO MÁS PARECIDO A HACER MAGIA**

No todos los residuos orgánicos son apropiados para los procesos de conversión en abono.

Entre los residuos **que no sirven para este proceso**, destacan:

- Grasas, aceites y mantecas.
- Alimentos cocinados (atraen ratones e insectos).
- Estiércol de animales, en especial de gatos o de perros.
- Huesos, carne y sangre.
- Ramas muy largas.
- Plantas dañadas con plagas.
- Metales, plástico y vidrio.
- Pedazos de madera y materiales de construcción.

### Herramienta de monitoreo y evaluación

Llevar un control de los desechos generados nos ayudará a conocer cuáles productos son los que más estamos consumiendo, así como el manejo que les estamos dando.

Puedes utilizar una herramienta similar a la que se muestra a continuación, dónde 1 son desechos orgánicos, 2 envases, 3 aluminio, 4 papel y cartón, 5 residuos ordinarios:

DETERMINACIÓN DE LA CANTIDAD DE RESIDUOS SÓLIDOS SEPARADOS							
	PESO NETO POR TIPO (KG)						
MES	1	2	3	4	5	6	7
ENERO							
FEBRERO							
MARZO							
ABRIL							

Puedes agregar una sección de observaciones en caso de que algo inusual suceda.

# Desechos líquidos

## ¿Qué son las aguas residuales?

Son las provenientes de actividades domésticas, industriales, comerciales, agrícolas, pecuarias o de cualquier otra actividad que, por el uso de que han sido objeto, contienen materia orgánica y otras sustancias químicas que alteran su calidad original.

Existen varios tipos de aguas residuales:

1. **Aguas residuales domésticas:** Estas son aquellas que tienen su origen en viviendas, producto de las actividades que se llevan a cabo en el ámbito doméstico. Pueden ser aguas negras, aguas grises y aguas con productos de limpieza.
2. **Aguas residuales industriales:** Dentro de este tipo de aguas residuales se encuentran todas aquellas que han sido vertidas desde un lugar con finalidad comercial o industrial. Son aquellas que originan las empresas en sus procesos de producción.
3. **Aguas residuales de la agricultura y ganadería:** En su mayoría, son producidas por la ganadería, especialmente por la intensiva. En la agricultura algunas actividades hacen uso de abundante agua que luego pasa a ser residual. Estas aguas contienen elevados niveles de contaminantes derivados de ciertos productos químicos utilizados como fertilizantes, así como de heces fecales y orines de los animales.
4. **Aguas residuales derivadas de la lluvia:** Corresponde al agua de lluvia que no absorbe el suelo y escurre por edificios, calles, estacionamientos, y otras superficies. Fluyen hasta las alcantarillas y el sistema de drenaje pluvial de cada ciudad. Estas aguas recolectan otros residuos contaminantes presentes en el ambiente.

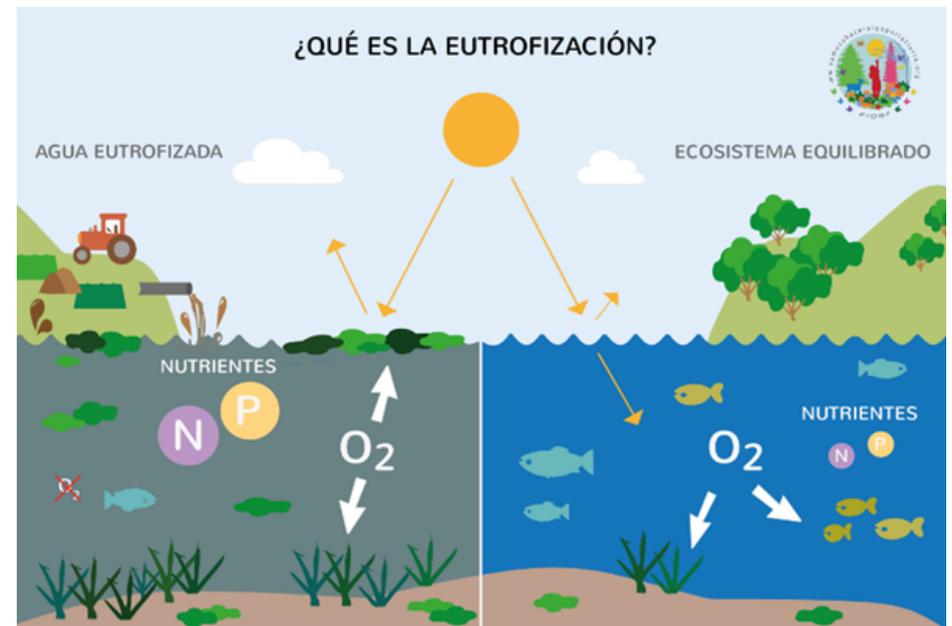
## Problemática:

Antes de ser vertidas a los océanos, mares y lagos, las aguas residuales requieren de tratamientos especiales y su mal manejo puede provocar fuertes impactos negativos en el ambiente y en nuestra salud. Un estudio reciente descubrió que las aguas residuales agregan alrededor de 6,2 millones de toneladas anuales de nitrógeno a las costas de todo el mundo, lo que contribuye a la proliferación nociva de algas, la eutrofización y las zonas muertas de los océanos.



Los pastos marinos del mundo y los ecosistemas en los que viven brindan muchos servicios ecosistémicos. Algunas especies de pastos marinos se conocen especialmente por su enorme potencial para almacenar CO<sub>2</sub>, pero esa capacidad se ve amenazada por las aguas residuales y por otros tipos de contaminación.

La contaminación de las aguas residuales no solo pone en riesgo la salud pública, sino que también daña nuestros sistemas alimentarios, pues gran parte de los recursos marinos de consumo humano sufren las consecuencias.



## Buenas prácticas para el manejo de las aguas residuales:

### Si usted cuenta con el servicio de saneamiento:

- Asegúrese de que todos los desagües de su propiedad estén correctamente conectados al servicio y verifique que no existan fugas o derrames en las tuberías, pues a través del sistema de saneamiento se busca la eliminación y/o reducción de la contaminación de las aguas.
- No vierta líquidos peligrosos como combustibles u otros químicos. Recuerde disminuir la contaminación en la fuente (ver capítulo de agua).

### Si usted no cuenta con el servicio de saneamiento:

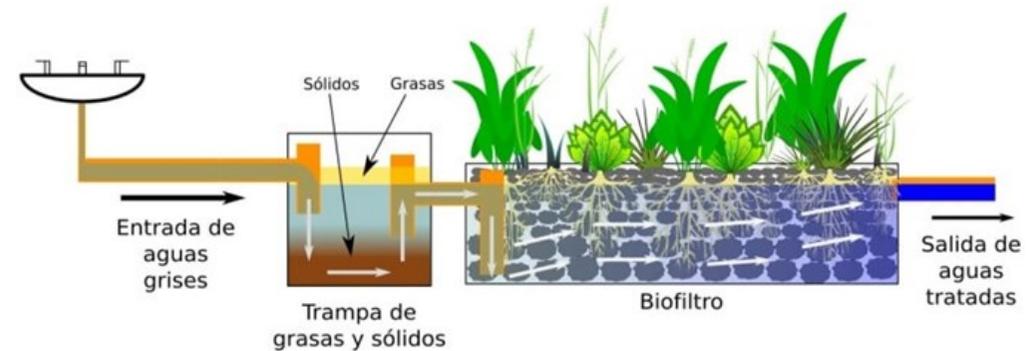
**La UNESCO asegura que el 80% de las aguas residuales vuelve al ecosistema sin ser tratada ni reutilizada.**

#### Para el manejo de las aguas negras provenientes de los servicios sanitarios:

Lo recomendable es instalar una fosa séptica con un drenaje para su tratamiento. Los sólidos almacenados en la fosa deberán ser extraídos cada cierto tiempo por una empresa certificada para hacerlo.

#### Para el manejo de las aguas grises o jabonosas:

- Asegúrese de que las aguas estén entubadas hasta el sistema de tratamiento final. Cuando no están entubadas, contaminan las fuentes de agua cercanas y se filtran en la tierra contaminando las aguas subterráneas.
- Para el tratamiento de las aguas jabonosas se pueden utilizar sistemas como “sumideros”, “bio jardineras” o “humedales”, que funcionan como un filtro que ayuda a limpiar el agua antes de ser absorbida por la tierra. Estos sistemas permiten además la reutilización de las aguas tratadas para riego. En internet hay gran cantidad de manuales de cómo construir estos sistemas. Puede visitar <https://vincerestudiocr.com/blog/construye-una-biojardinera/> para construir la suya.



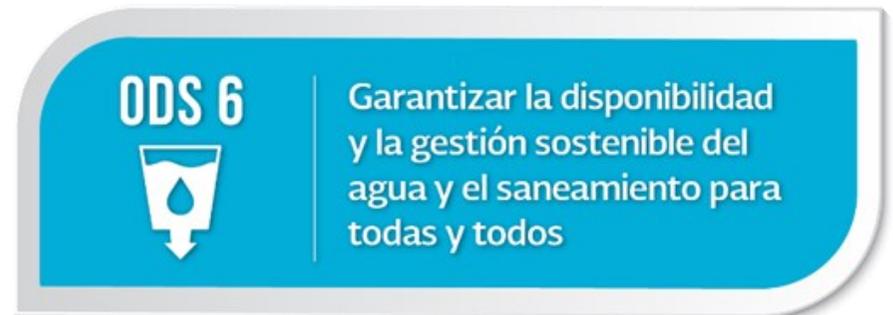
#### Manejo de aguas industriales:

- Su tratamiento varía según el tipo de industria. Se recomienda contar con la asesoría de expertos y acatar las leyes nacionales e internacionales de manejo.

#### Manejo de aguas pluviales:

- Las aguas pluviales deben ser colectadas y canalizadas adecuadamente hacia cuerpos de agua para evitar procesos erosivos. Estas aguas pueden reutilizarse de muchas maneras trayendo beneficios a nuestros proyectos.

**El Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 6 es el acceso al agua limpia y al saneamiento.**



# El Aire

## ¿Qué es el aire?

El aire es una mezcla de gases que forman la atmósfera, es por ello que se encuentra en todas partes. Sus componentes principales son el nitrógeno, oxígeno, dióxido de carbono, neón, helio, entre otros. Todos ellos de gran importancia y necesarios para que los seres vivos realicen funciones vitales, como las siguientes:

- Gracias al oxígeno en la atmósfera, podemos respirar.
- El dióxido de carbono es la base para la fotosíntesis.
- El aire permite la existencia del fuego, el sonido, el viento, las nubes, las lluvias, etc.

Es más que evidente que el aire es importante para los seres humanos, y aunque no le prestamos demasiada atención, por la relación natural que mantenemos con él, es imprescindible para la vida, pues la mayor parte de los seres vivos dependen de él para vivir.

Del mismo modo, el aire es vital para el funcionamiento del Planeta, ya que, gracias a la composición del aire, se mantienen unas condiciones adecuadas de humedad y temperatura por medio del efecto invernadero. Además, el aire en la atmósfera, en concreto la capa de ozono, protege de las radiaciones solares. Por otra parte, el vapor de agua que contiene el aire, genera las precipitaciones a través de la condensación y la formación de las nubes, lo que proporciona agua para el consumo de los seres vivos.

Lamentablemente, debido a las actividades humanas, la contaminación es uno de los problemas más preocupantes para la sociedad, ya que los efectos del aire sobre la salud y el bienestar de los seres vivos, ha puesto de manifiesto la necesidad de ahondar en el estudio para la reducción de las emisiones contaminantes.



## Problemática:

Debido a las actividades humanas, y como consecuencia de una fuerte industrialización se produjo un importante deterioro de la calidad atmosférica, empeorando considerablemente el aire que se respira. Es por ello que, desde hace varias décadas, la contaminación del aire es una de las principales preocupaciones ambientales.



Además, es necesario tener presente que uno de los grandes problemas detectados a la hora de controlar la contaminación atmosférica es que, aunque las proximidades a los lugares de emisión se ven más afectados en su calidad del aire, otras zonas más alejadas también pueden registrar concentraciones

elevadas de distintos contaminantes, ya que estos compuestos se mueven dentro de la dinámica atmosférica en la que han sido emitidos, pudiendo desplazarse a cientos de kilómetros e influyendo en la calidad del aire de lugares lejanos.

Este tipo de contaminación no solo perjudica al medio ambiente, sino también repercute directamente en nuestra salud a través de enfermedades cardiorrespiratorias que pueden provocar la muerte. Y es que, desde la Organización Mundial de la Salud, ya estiman que 7 millones de personas mueren cada año debido a la contaminación atmosférica.

## Algunos efectos de la contaminación del aire son:

- Lluvia ácida: se genera como consecuencia de la combinación de la humedad del aire con los gases contaminantes presentes en la atmósfera.
- Problemas de salud: la exposición a una calidad del aire baja provoca una disminución de la función pulmonar tanto en animales como en los seres humanos. Esto genera enfermedades e inflamación de las vías respiratorias que pueden llegar a provocar la muerte de las personas que lo sufren.

- **Efecto invernadero:** la contaminación atmosférica alimenta la retención de gases contaminantes de la Tierra que provoca, a su vez, un mayor calentamiento global.



- **Smog:** Hace referencia al estancamiento de agentes contaminantes en el aire provocando que se cree una niebla tóxica. En ocasiones, en grandes ciudades que han sufrido un grado de contaminación ambiental considerable suele percibirse ese tipo boina cubriendo el cielo.

### Buenas prácticas para un aire saludable:

Lo primero que debemos tener en cuenta es que la contaminación del aire es una problemática global ya que los contaminantes emitidos en un país determinado pueden transportarse en la atmósfera afectando a la calidad del aire de otros lugares del mundo. Por ello debemos ser conscientes, entender las consecuencias y poner manos a la obra.

- Aplica el poder de las tres Erres: Reduce-Reutiliza-Recicla. Esto no solo disminuye la cantidad de desechos que hay en el planeta, también ayuda a mantener la calidad del aire: se aprovechan los recursos y de esa manera se reduce considerablemente los procesos de fabricación que generan gases nocivos para la atmósfera.
- Trata de adquirir alimentos orgánicos o al menos aquellos que no hayan sido sometidos intensivamente a productos agroquímicos (y por qué no, también puedes cultivarlos en algún espacio que tengas, con composta hecha por ti mismo)
- Separa y recicla los desechos de tu negocio. Los orgánicos son excelente abono para tus plantas.
- Incentiva a tus colaboradores a compartir el automóvil con las personas que van por la misma ruta.
- No realices quema de ningún tipo de residuos, ya que son altamente contaminantes.
- Evita el uso de aerosoles que contengan gases de efecto invernadero.
- Mantén en buenas condiciones de mantenimiento la flota vehicular. Un

auto en buen estado contamina menos y ahorrará más combustible.

- Preferí el consumo de productos limpios, generados mediante tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- Apoya proyectos de reforestación y protección del medio ambiente. Incentiva a tus colaboradores a participar en programas de voluntariado ambiental y colabora con el cuidado de los parques, árboles y las áreas naturales protegidas cercanas.
- Tener plantas en el interior ayuda a renovar el aire de forma natural y efectiva.
- Habilita una zona para fumadores que pueda ventilarse con facilidad y que esté aislada del resto del negocio.

**El aire es un elemento esencial para el desarrollo de la vida en la Tierra, sin él no podrían existir las plantas, los animales, ni los seres humanos.**



# Los Jardines

## ¿Qué es un jardín?

Un jardín es un espacio diseñado para el cultivo, exhibición y disfrute de plantas, árboles y otras formas de naturaleza. Casi siempre se instalan en espacios abiertos y suelen tener diseños determinados, que pueden ir desde formas simples hasta complejos diseños que utilicen cientos de plantas y kilómetros de terreno.

Muchos jardines suelen combinar tanto objetos naturales como aquellos hechos por el hombre, como senderos, bancas, áreas de descanso, miradores, entre otros. Existen jardines que sirven solo como decoración y jardines que se utilizan para producir alimento en pequeña escala.



## Beneficios de los jardines

- **Combaten el calentamiento global y sus efectos:** Las plantas en un jardín filtran partículas del aire y convierten el CO<sub>2</sub> en oxígeno.
- **Reducen la temperatura ambiente:** Las plantas absorben la luz solar, el 50 % se absorbe y reflejan el 30 %; esto ayuda a crear un clima más frío y agradable.

- **Reducen el ruido ambiental:** actúan como una barrera de sonido y esto significa un entorno mucho más tranquilo.
- **Ambiente saludable:** El verde estimula efectos positivos en el bienestar de las personas. Da sensación de relajación y reduce el estrés. Estar en un jardín nos permite estar en contacto con lo natural, lo que supone, de alguna manera, una vuelta a nuestros orígenes.
- **Aumenta la biodiversidad:** Las plantas que se incluyen en el jardín promueven el hábitat de las aves, mariposas, insectos y otros animales, especialmente en un entorno urbano que está fabricado principalmente de hormigón y asfalto.
- **Proporciona reservas de agua de lluvia:** Absorben el agua de lluvia a través de las plantas y el suelo, actuando como una reserva de agua. El agua que queda en las hojas se evapora para volver a la atmósfera y formar parte del ciclo del agua.



## Problemática:

En ocasiones, creamos jardines con el propósito de atraer animales a nuestro entorno; sin embargo, algunas malas prácticas pueden ser perjudiciales para el medio ambiente, como por ejemplo:

- **Plantas invasoras:** Estas plantas pueden poner en peligro poblaciones de especies nativas porque compiten por espacio y otros recursos (luz, nutrientes, aguas, polinizadores). Además, pueden traer enfermedades o plagas nuevas y afectar el funcionamiento de los ecosistemas naturales.
- **Bebedores artificiales para colibríes o abejas:** Estos bebederos interrumpen el ciclo de polinización, pues los colibríes o las abejas dejan de alimentarse de su fuente natural que son las flores. Además, el plástico puede liberar sustancias tóxicas que comprometen la salud de los animales.
- **Desperdiciar agua:** Un error muy común es regar las plantas en horas de sol o plantar especies que requieren de mucha agua, teniendo que desperdiciar el preciado líquido.





### Buenas prácticas para el uso adecuado de los jardines:

Los jardines y áreas verdes son un complemento a los atractivos y servicios turísticos. Para obtener los mayores beneficios debemos de realizar las siguientes prácticas:

- **Deja que la naturaleza actúe libremente:** En su cultivo y cuidado no uses ni pesticidas artificiales, ni abonos químicos, ni agua en exceso. En su lugar, utiliza productos orgánicos para la fertilización, control de plagas y otros. Esto permite que se ahorren recursos y que el impacto sobre el medio ambiente sea mínimo.
- **Aprovecha los desechos:** Los restos de la poda y frutos dañados, los puedes aprovechar para hacer composta y abonar orgánicamente tus plantas.
- **Educa:** Coloca rotulación de plantas y árboles, así como mensajes que inviten a los visitantes a proteger el medio ambiente. Puedes utilizar el espacio para la educación ambiental de grupos o escuelas de tu comunidad.
- **Planta especies locales:** Asesórate correctamente de cuáles especies son nativas de tu localidad y planta exclusivamente de este tipo. Esto colaborará a recuperar los ecosistemas y mejorar la conectividad ecológica.

## Buenas prácticas socio culturales

### ¿Qué es la cultura?

Es el conjunto de las manifestaciones en que nos define como persona, individuo, comunidad, sociedad y nación. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) definió a la cultura como “el conjunto de los rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social y que abarca, además de las artes y las letras, los modos de vida, las maneras de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias”.



Es importante entender que la cultura en cada uno de nuestros pueblos es vital, y que las actividades turísticas que desarrollemos en las comunidades deben tener un balance entre preservar esa cultura y al mismo tiempo generar oportunidades de desarrollo social y económico en la comunidad.

### Algunos elementos de la cultura son:

- El idioma y el lenguaje particular.
- La idiosincrasia, es decir, el modo de ser de las personas.
- El sistema de creencias que le da una dirección a la vida, como la religión o los rituales.
- Los valores que proveen de un orden social.
- Las leyes que regulan un determinado sistema de normas y sanciones.
- Las costumbres, como el tipo de música, de vestimenta o de comida.
- Las celebraciones colectivas, como una fiesta patria o el carnaval.

## ¿Qué es una comunidad?

El término comunidad hace referencia a un grupo de individuos que se agrupa porque comparte características en común. Estas características pueden ser cuestiones políticas, religiosas, intereses, costumbres, gustos, idiomas, lugar geográfico, creencias, entre otras.



Las comunidades humanas se organizan generalmente en torno a un propósito común, que es variable. Sus miembros suelen compartir pasiones, necesidades o deseos, y de su asociación se deriva una mayor posibilidad de alcanzar dichos propósitos, del modo que sea.

## La importancia de la cultura en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

La cultura contribuye de manera positiva y eficaz a través de estrategias y acciones que contemplan el desarrollo social y económico inclusivo, a la sostenibilidad medioambiental, la convivencia, la cohesión social, la paz y la seguridad.

La sostenibilidad está basada en tres ámbitos prioritarios: el social, el medioambiental y el económico, pero este modelo se encuentra incompleto si no se considera a la cultura como el “cuarto pilar del desarrollo”. Las iniciativas y los enfoques de desarrollo que toman en consideración las culturas locales pueden dar lugar a resultados más equitativos y sensibles al contexto, al tiempo que aumentan la implicación de los beneficiarios.

El turismo es una actividad básicamente de índole cultural y social que posee una dimensión e impacto en el plano económico y que involucra diversos campos y ámbitos de carácter interdisciplinario.

## ¿Cómo podemos tener un impacto positivo en nuestras comunidades?

Como hemos visto, nuestro negocio, familia, colaboradores y nosotros mismos, formamos parte de la comunidad. Al desarrollar proyectos turísticos en las comunidades, debemos desarrollar estrategias para que nuestro negocio aporte al desarrollo de la comunidad. Algunas maneras en que desde nuestro negocio podemos impactar positivamente son:

- **Genera empleo por medio de encadenamientos:** Compra productos y servicios de proveedores locales. Identifica a los emprendedores de la misma comunidad que produzcan productos que puedo utilizar en mi negocio, así como alianzas de proveedores de servicios que colaboren en el desarrollo de mi actividad turística.
- **Únete a esfuerzos comunitarios:** Colabora con iniciativas locales destinadas al mejoramiento de la comunidad, tales como ONG's en la preservación del medio ambiente, seguridad social, educación, infraestructura, empleo entre otros. Recuerda que si nuestra comunidad mejora, nuestro negocio también va a mejorar, pero si por el contrario, es una comunidad problemática, nuestro negocio se va a ver directamente impactado.
- **Resuelve los conflictos:** Lograr participación de todos los miembros de la comunidad no es una tarea sencilla. Es común que en las comunidades existan conflictos entre los miembros, pero es importante resolverlos por el beneficio de la comunidad. La idea es encontrar soluciones satisfactorias para todas las partes involucradas. Muchas veces es necesario contar con la ayuda de una persona externa al conflicto que servirá como un mediador.
- **Retomemos las prácticas o elementos culturales perdidos:** Trabaja con los actores de la comunidad para identificar prácticas culturales que se han ido perdiendo, como vestimenta, artesanías, comidas, fiestas tradicionales, murales, entre otros. Realicen una estrategia para retomarlas y ponerlas en práctica. Para el turismo, las manifestaciones culturales son de gran interés.
- **Apoyemos las actividades culturales:** Si en nuestra comunidad existen iniciativas que fomenten la cultura, invita a tus clientes a disfrutar de ellas. De ser posible, incluye estas actividades como parte de los atractivos que ofreces en tu negocio.



## Bibliografía:

- Aquae Fundación. 16 consejos para reducir la contaminación del aire. En <https://www.fundacionaquae.org/wiki/106-consejos-para-reducir-la-contaminacion-del-aire/>
- BBVA. ¿Qué es el combustible fósil? En <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-es-el-combustible-fosil-la-energia-que-se-obtiene-de-la-materia-organica/>
- BBVA. ¿Qué son y cómo se pueden clasificar las aguas residuales? En <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-son-y-como-se-pueden-clasificar-las-aguas-residuales/>
- Centro Estatal de Servicios Públicos de Tijuana. La importancia del agua. En <https://www.cespt.gob.mx/informa/importanciaagua.aspx>
- Clima de cambios. ¿Cómo podemos cuidar el aire? De <https://www.pucp.edu.pe/climadecambios/noticias/como-podemos-cuidar-el-aire/>
- Enciclopedia Humanidades. Definición de Cultura. En <https://humanidades.com/cultura/#ixzz7lm6ZoP2n>
- El Ágora. Diario del Agua. Cuánta agua hay en el planeta. En <https://www.elagoradiario.com/agorapedia/cuanta-agua-planeta/>
- El Ágora. Diario del Agua. Infografías. En <https://www.elagoradiario.com/open-data/infografias/agua-planeta/>
- Euroinnova. Cual es la importancia de la energía eléctrica. En <https://www.euroinnova.cr/blog/latam/cual-es-la-importancia-de-la-energia-electrica>
- FuncAgua por la vida. Agua en el Planeta. En <https://funcagua.org.gt/agua-en-el-planeta/>
- Gobierno de México. El aire: elemento de vida en la Tierra. De <https://www.gob.mx/conanp/articulos/el-aire-elemento-de-vida-en-la-tierra>
- Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica. SNV en Centroamérica. Rainforest Alliance.
- Iberdrola. La contaminación del agua. En <https://www.iberdrola.com/>

- sostenibilidad/contaminacion-del-agua
- Instituto Costarricense de Turismo. Industria turística aporta 6,3% del PIB a la economía de costa rica. En <https://www.ict.go.cr/es/noticias-destacadas-2/1358-industria-tur%C3%ADstica-aporta-6,3-del-pib-a-la-econom%C3%ADa-de-costa-rica.html>
- Imagen. Biojardinera. Vince Studio CR. De <https://vincestudiocr.com/blog/construye-una-biojardinera/>
- Imagen. Freepik.com. Concepto de rsc plano orgánico ilustrado. En [https://www.freepik.es/vector-gratis/concepto-rsc-plano-organico-ilustrado\\_13442189.htm#query=sostenibilidad&position=24&from\\_view=keyword](https://www.freepik.es/vector-gratis/concepto-rsc-plano-organico-ilustrado_13442189.htm#query=sostenibilidad&position=24&from_view=keyword)
- Imagen. Freepik.com. Escasez de agua. En <https://www.freepik.es/fotos-vectores-gratis/escasez-de-agua>
- Imagen. Freepik.com. Desastres ecológicos. En [https://www.freepik.es/vector-gratis/coleccion-elementos-desastresecologicos\\_7439100.htm#query=aire%20contaminacion&position=4&from\\_view=search&track=sph](https://www.freepik.es/vector-gratis/coleccion-elementos-desastresecologicos_7439100.htm#query=aire%20contaminacion&position=4&from_view=search&track=sph)
- Imagen. Freepik.com. Nature study forest. De [https://www.freepik.com/free-vector/nature-study-forest-composition-with-outdoor-landscape-group-children-human-characters-discovering-wild-nature-illustration\\_16399095.htm#page=3&query=jardin&position=11&from\\_view=search&track=sph](https://www.freepik.com/free-vector/nature-study-forest-composition-with-outdoor-landscape-group-children-human-characters-discovering-wild-nature-illustration_16399095.htm#page=3&query=jardin&position=11&from_view=search&track=sph)
- Imagen. Freepick.com. People celebrating cinco de mayo concept illustration. De [https://www.freepik.com/free-vector/people-celebrating-cinco-de-mayo-concept-illustration\\_12977782.htm#query=culture&position=13&from\\_view=search&track=sph](https://www.freepik.com/free-vector/people-celebrating-cinco-de-mayo-concept-illustration_12977782.htm#query=culture&position=13&from_view=search&track=sph)
- Imagen. Freepik.com. Tiny characters in village with windmills and solar panels. save planet, people with eco-friendly lifestyle flat vector. En

[https://www.freepik.com/free-vector/tiny-characters-village-with-windmills-solar-panels-save-planet-people-with-eco-friendly-lifestyle-flat-vector-illustration-sustainable-renewable-energy-technology-concept-banner\\_24644933.htm#query=renewable%20energy&position=9&from\\_view=keyword](https://www.freepik.com/free-vector/tiny-characters-village-with-windmills-solar-panels-save-planet-people-with-eco-friendly-lifestyle-flat-vector-illustration-sustainable-renewable-energy-technology-concept-banner_24644933.htm#query=renewable%20energy&position=9&from_view=keyword)

Imagen. Freepik.com. Ilustración del concepto de ciclo de compost. En [https://www.freepik.es/vector-gratis/ilustracion-concepto-ciclo-com-post\\_23847204.htm#query=compost&position=0&from\\_view=keyword](https://www.freepik.es/vector-gratis/ilustracion-concepto-ciclo-com-post_23847204.htm#query=compost&position=0&from_view=keyword)

Imagen. Rio Rimac. La Eutrofización. De <https://www.facebook.com/photo/?fbid=126192979263186&set=pcb.126193669263117>

Imagen. Freepik.com. Waste sorting concept. De [https://www.freepik.com/free-vector/waste-sorting-concept\\_9652124.htm#query=residuos&from\\_query=separaci%C3%B3n%20de%20residuos&position=3&from\\_view=search&track=sph](https://www.freepik.com/free-vector/waste-sorting-concept_9652124.htm#query=residuos&from_query=separaci%C3%B3n%20de%20residuos&position=3&from_view=search&track=sph)

Importancia. La importancia del aire. De <https://www.importancia.org/aire.php>

Instituto Costarricense de Turismo. Sostenibilidad Turística CST. En <https://www.ict.go.cr/es/sostenibilidad/cst.html>

Instituto Costarricense de Turismo. Sostenibilidad. En <https://www.ict.go.cr/es/sostenibilidad/cst.html>

Instituto Nacional de tecnologías educativas y de formación de profesorado. Clasificación. En [http://recursostic.educacion.es/eda/web/eda2008/profesores\\_newton/practicas\\_newton/p3/Eda2008%20Newton/fernandez\\_munim/textos/5fuentes/5bclasificacion.htm](http://recursostic.educacion.es/eda/web/eda2008/profesores_newton/practicas_newton/p3/Eda2008%20Newton/fernandez_munim/textos/5fuentes/5bclasificacion.htm)

Junta de Castilla y León. Aplicaciones de la electricidad. En <https://energia.jcyl.es/web/es/biblioteca/suministro-electricidad-aplicaciones.html>

Líder empresarial. Las 10 recomendaciones para cuidar la calidad del aire. De <https://www.liderempresarial.com/las-10-recomendaciones-para-cuidar-la-calidad-del-aire/>

Ministerio de Industria, Energía y Minería. Energía y Medio Ambiente. En

<http://www.eficienciaenergetica.gub.uy/energia-y-medio-ambiente>

Mongabay. Nuevo informe revela la cadena de daños que provocan las aguas residuales al planeta En <https://es.mongabay.com/2022/02/nuevo-informe-revela-cadena-de-danos-que-provocan-las-aguas-residuales-al-planeta/#:~:text=En%20todo%20el%20mundo%2C%20las,ox%C3%ADgeno%20en%20los%20ecosistemas%20acu%C3%A1ticos>

Muy Interesante. Problemas de los bebederos para colibríes. En <https://www.muyinteresante.com.mx/medio-ambiente/bebederos-para-colibries-por-que-no-deben-usarse-y-desventajas/>

Naciones Unidas. Sostenibilidad. En: <https://www.un.org/es/impacto-acad%C3%A9mico/sostenibilidad>

Obras sanitarias del Estado. Portal Educativo. Consumos frecuentes del agua. En <http://www.ose.com.uy/portal-educativo/cuidar-el-agua>

OEI. La importancia de la cultura en el marco de los objetivos de desarrollo sostenible. En <https://oei.int/oficinas/secretaria-general/noticias/la-importancia-de-la-cultura-en-el-marco-de-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible-ods>

Remica Servicios energéticos. Tipos de energía. En <https://remicaserviciosenergeticos.es/blog/tipos-de-energia/>

Sempergreen. Beneficios de un jardín. En <https://www.sempergreen.com/es/soluciones/fachadas/beneficios-de-un-jardin>

Uruguay XXI. Investment opportunities. Tourism. En <https://www.uruguayxxi.gub.uy/uploads/documento/528ee2ac34028896beed00130176b10bb512ad5f.pdf>

# CLICKUP

Unidos por el Turismo e Innovación

## GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL TURISMO SOSTENIBLE



Esta Guía fue elaborada como parte del programa: ClickUp: Costa Rica y Uruguay unidos por el turismo y la innovación, financiado mediante fondos concursables internacionales del programa “*Alumni Engagement Innovation Fund*” (AEIF) promovido por el Departamento de Estado de los Estados Unidos.



**ExchangeAlumni**

CONNECT EMPOWER INSPIRE

Apoyan:



Ministerio  
de Ambiente



UruguayNatural  
Ministerio de Turismo



Uruguay  
Presidencia



auci  
AGENCIA URUGUAYA  
DE COOPERACION  
INTERNACIONAL

[www.programaclickup.com](http://www.programaclickup.com) / [contacto@programaclickup.com](mailto:contacto@programaclickup.com)