

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL  
(UCI)

**GUÍA PRÁCTICA PARA LA GESTIÓN DE COMPRAS SOSTENIBLES DE UNA  
EMPRESA DE SERVICIOS TURÍSTICOS CON BASE EN EL ESTÁNDAR DE  
TURISMO SOSTENIBLE DE RAINFOREST ALLIANCE Y LA NORMA ISO  
20400:2017 DE COMPRAS SOSTENIBLES.**

LUZ ELENA REYES MENDOZA

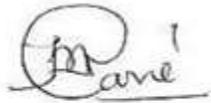
PROYECTO FINAL DE GRADUACION PRESENTADO COMO REQUISITO  
PARCIAL PARA OPTAR POR EL TITULO DE MÁSTER EN GESTIÓN DEL  
TURISMO SOSTENIBLE.

San José, Costa Rica

Junio, 2018

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACION INTERNACIONAL  
(UCI)

Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por la Universidad como requisito parcial para optar al grado de Máster en Gestión de Turismo Sostenible



---

Marcela Andrea Carré  
TUTOR

---

Alexander González Vega  
LECTOR No.1



---

Laura Arguedas Ruiz  
LECTOR No.2



---

Luz Elena Reyes Mendoza  
SUSTENTANTE

## Dedicatoria

A mi hija, María Andrea, por ser mi mayor motivación en buscar ser un agente de cambio para el desarrollo sostenible de nuestro planeta.

## Agradecimientos

A mi madre por su apoyo incondicional en mi crecimiento personal y profesional a lo largo de toda mi vida y en particular para la conclusión de esta maestría.

A mi familia por su soporte, motivación y comprensión, en particular por todos los días en los que tuve que ausentarme de actividades familiares por dedicarle tiempo a la maestría.

A la UCI por el apoyo brindándome media beca para cursar la maestría en Gestión de Turismo Sostenible la cual ha aportado nuevos conocimientos y una visión más amplia del alcance de la gestión sostenible en la actividad turística.

A los catedráticos y compañeros de la maestría por el valioso conocimiento y experiencias compartidas en las diferentes temáticas vinculadas al turismo sostenible que han hecho de esta experiencia de aprendizaje una oportunidad única de intercambio y enriquecimiento profesional.

A la unidad de certificación de turismo sostenible de Rainforest Alliance, en particular a Saúl Blanco Sosa, por su apoyo en la obtención de la media beca para cursar esta maestría y por la oportunidad a lo largo de varios años de relación laboral de aprender y aportar a la sostenibilidad de la industria turística en Latinoamérica.

A mi tutora, Marcela Carré, por su apoyo en la elaboración del presente proyecto final de graduación.

A mis compañeras y amigas, Slavica Djenes, Andrea Andrade y Catalina Calderón, por su apoyo, solidaridad y amistad a lo largo de los dos años cursando la maestría.

## Resumen Ejecutivo

La gestión de compras sostenibles es una herramienta estratégica para lograr la integración de la sostenibilidad al sistema de gestión de cualquier organización comprometida con la sostenibilidad, dentro de ello las del sector turístico empresarial, La implementación de un sistema de compras sostenibles puede apoyar al logro de los grandes objetivos sostenibles de la organización turística impactando positivamente tanto en la operación, como en el destino y finalmente siendo un grano de arena en el logro de los Objetivo del Desarrollo Sostenible a nivel global.

La presente guía ha sido planteada con objetivo general de orientar a cualquier empresa de servicios turísticos, asesor o interesado, en la comprensión de las compras sostenibles aplicada a la industria turística y proponer una metodología para la integración de la sostenibilidad en el sistema de compras de su empresa. Eso basado en lo establecido por la Norma ISO 20400-2017 de Compras Sostenibles y el Estándar Rainforest Alliance para Hotel y Servicios de Alojamiento 2012 – Versión revisada enero 2017, ambos documentos como referencias más importantes para esta herramienta didáctica.

El presente documento está dividido en tres secciones que permitirán al lector partir de una comprensión general del tema de compras sostenibles hasta guiar para su integración práctica en la gestión de la empresa turística.

La primera sección presenta conceptos generales de las compras sostenibles y los principios en los que se sustentan. Esto con el propósito de que el lector parta de una línea base de conocimiento de los que se tratan las compras sostenibles, su fundamentos y vinculación transversal con un sistema de gestión turístico.

La segunda sección presenta los pasos que una empresa turística debe seguir para lograr la integración de la sostenibilidad al sistema de compras de su empresa, desde el establecimiento de la política y estrategia de compras sostenible en el que se plasma el

compromiso de la alta dirección de la organización hasta su integración en los procesos de compra de bienes o servicios de la operación.

La tercera sección está destinada a las buenas prácticas de compras sostenibles a su empresa de servicios turísticos con base en la interpretación del estándar de turismo sostenible de Rainforest Alliance. En este se presentan recomendaciones generales sobre cómo integrar de manera práctica los conceptos y metodología planteados en las secciones uno y dos de la guía a la operación de una empresa de servicios turísticos.

## Tabla de Contenidos

Introducción .....	8
Objeto y Campo de Aplicación.....	10
Referencias Documentales.....	11
Marco Conceptual.....	14
1. Conociendo sobre las Compras Sostenibles Aplicadas al Turismo .....	17
1.1 La base conceptual de las compras sostenibles.....	18
2. Integrando la Sostenibilidad al Sistema de Compras de su Empresa de Servicios Turísticos.....	26
2.1 Facilitar la comprensión de los conceptos fundamentales de las compras sostenibles y su alcance. ....	26
2.2 Formalizar el compromiso de la alta dirección a través del desarrollo de una política y estrategia de compras sostenibles. ....	27
2.3 Crear las condiciones para las compras sostenibles en su empresa. ....	30
2.4 Integrar la sostenibilidad a los procesos de compra de su empresa. ....	41
3. Aplicando Buenas Prácticas de Compras Sostenibles a su Empresa de Servicios Turísticos.....	51
3.1 Ofrecer servicios turísticos accesibles para todos.....	51
3.2 Minimizar los riesgos en la seguridad integral de la empresa .....	53
3.3 Asegurar la salubridad en los servicios de alimentos y bebidas .....	54
3.4 Fortalecer la cadena de valor sostenible comprando productos certificados de origen sostenible .....	55
3.5 Incluir proveedores de servicios turísticos comunitarios y pequeños emprendimientos.....	56
3.6 Contratar proveedores que demuestren prácticas respetuosas a los derechos laborales y derechos humanos universales .....	57
3.7 Garantizar la cero tolerancia al turismo sexual y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes a través de la contratación de proveedores de servicios responsables..	59
3.8 Minimizar la huella de carbono a través de las compras sostenibles.....	61

3.9 Priorizar la compra local para optimizar beneficio al desarrollo económico del destino y minimizar la huella de carbono .....	62
3.10 Lograr la eficiencia en el uso del agua y energía en la operación. ....	64
3.11 Minimización de contaminación ambiental .....	66
3.12 Reducir la generación de desechos sólidos. ....	67

## **Introducción**

El turismo actualmente es una de las industrias más importantes a nivel global, considerándose por la Organización Mundial del Turismo -OMT- un sector clave para el progreso socioeconómico del mundo que, a través de la creación de empleo y empresas, generación de ingresos de exportación y creación de infraestructura genera crecimiento económico y beneficios en la calidad de vida de las comunidades receptoras. Según la -OMT- en el año 2016 se registraron 1.235 millones de llegadas de turistas internacionales a nivel mundial, generando uno de cada diez puestos de trabajo y el diez por ciento del Producto Interno Bruto a nivel mundial. (UNWTO, 2017)

Sin embargo, a lo largo de las últimas décadas, han sido evidentes los impactos negativos al ambiente, el tejido social y la cultura de las comunidades receptoras generados por la industria turística, en algún momento erróneamente llamada la industria sin chimeneas. Estos van desde una escala global, como lo es la contribución de la industria de viajes al cambio climático debido a las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por la transportación aérea, terrestre y acuática, el uso de equipos y maquinaria requerida en la operación y el alto consumo de energía, la generación masiva de desechos que sobrepasa la capacidad de los destinos para lograr un manejo adecuado, la contaminación ambiental, degradación de ecosistemas y su biodiversidad. Las comunidades receptoras del turismo también se han visto significativamente afectadas por actividades de perjuicio social vinculadas al turismo, que han deteriorado el tejido social como lo son la proliferación de prostitución, turismo sexual, turismo sexual infantil, tráfico y uso de drogas, etc. Y si bien, el turismo es una actividad que genera grandes beneficios económicos a nivel global, en muchos casos esta derrama económica no logra permear a las pequeñas y medianas economías locales.

La gestión sostenible de la actividad turística puede ser una respuesta para lograr que el turismo pase de ser una industria nociva al planeta y sus habitantes, a ser una herramienta para lograr un desarrollo sostenible cuyos beneficios se distribuyan más

equitativamente, que las prácticas sostenibles sean utilizadas como una herramienta diferenciadora en el mercado turísticos y que se minimicen los impactos negativos y se optimicen los beneficios que esta actividad pueda tener en el ambiente, la sociedad y la economía local. Para ello es fundamental que las empresas prestadoras de servicios turísticos integren la sostenibilidad a sus sistemas de gestión empresarial buscando que esta agregue valor a la operación y a la oferta de servicios, y que el resultado de su integración se vea reflejado en procesos eficientes que generen el menor impacto negativo y se optimicen los impactos positivos tanto a nivel interno de la operación, en la oferta de servicios turísticos como en el apoyo a la economía local y la comunidad.

Las compras sostenibles juegan un papel fundamental para lograr los objetivos sostenibles de cualquier empresa u organización comprometida con el desarrollo sostenible, dentro de ellas las de servicios turísticos, debido a que están vinculadas con todas las áreas de la operación, además de generar un efecto multiplicador llegando a las cadenas de suministros, proveedores y contratistas, fortaleciendo la gestión sostenible de los destinos.

## **Objeto y Campo de Aplicación**

El objetivo de esta guía es orientar a empresas prestadoras de servicios turísticos interesadas a integrar la sostenibilidad a su sistema de compras, como parte de su gestión empresarial sostenible. Este documento provee los conceptos básicos de las compras sostenibles, propone lineamientos básicos para la integración de la sostenibilidad al sistema de compras de la empresa, con base en los lineamientos propuestos por la Norma ISO 20400-2017 de Compras Sostenibles e incluye una sección de buenas prácticas para su aplicación en empresas de servicios turísticos con base en lo establecido por el estándar para la certificación en turismo sostenible de Rainforest Alliance. No es el objeto de esta guía abordar la mecánica habitual de la gestión compras, por ejemplo, procesos, procedimientos y criterios básicos dentro de los cuales se encuentran la planificación, negociación y selección de proveedores, aprovisionamiento, gestión de contratos, pagos, entre otros.

## **Referencias Documentales**

La presente guía se basa en dos referencias importantes sobre el tema de compras sostenibles aplicada a la industria turística. La primera referencia es la norma ISO 20400-2017 de Compras Sostenibles y la segunda es el Estándar Rainforest Alliance para Hotel y Servicios de Alojamiento 2012 – Versión revisada enero 2017. A continuación se presenta una breve descripción de ambas referencias.

### ***Norma ISO 20400 -Compras Sostenibles-***

La Norma ISO 20400 -Compras Sostenibles fue desarrollada por la ISO - Organización Internacional de Normalización- y esta tiene el como objetivo guiar a las organizaciones que buscan actuar de una manera responsable y contribuir al desarrollo sostenible y el logro de los Objetivos del Desarrollo Sostenible. Esta norma no es auditable sino tiene un carácter informativo y orientativo para lograr la integración de la sostenibilidad a la gestión de compras de cualquier tipo de organización. Esta establece lineamientos generales y específicos para cada uno de los niveles de organización de una empresa relacionados a la gestión de compras, desde la formalización del compromiso de la alta dirección hasta los aspectos relacionados con la puesta en operación de un sistema de gestión sostenible. La norma ofrece orientación acerca de cómo implementar las compras sostenibles, siendo un marco de referencia flexible que proporciona claridad para comprender qué es una compra sostenible, cómo afecta la sostenibilidad a los diferentes niveles de la actividad de compras: la política, la estrategia, la organización, el proceso, la estructura y cómo implementar específicamente una compra sostenible, de manera práctica. Tal como la norma lo indica, esta es aplicable a cualquier tipo de organización, por lo tanto, su contenido es una referencia importante para la guiar empresas de servicios de alojamiento comprometidas que implementan o busca implementar una gestión sostenible, no importando su tamaño, tipo de gestión, ubicación.

La norma tiene está compuesta por siete capítulos y una sección de anexos. El alcance de la norma, las referencias normativas y los términos y definiciones que se deben

tener en cuenta para su aplicación se encuentran definidos en los tres primeros capítulos. A partir del capítulo 4 al capítulo 7 se dan los lineamientos para su aplicación. El capítulo 4 establece las condiciones generales de las compras sostenibles. El capítulo 5 da los lineamientos para incorporar la sostenibilidad en la política de compras y en la definición estratégica de la organización, el capítulo 6 ofrece las directrices para organizar el proceso de compras, asegurando las competencias y estructura para las compras sostenibles. Y el capítulo 7 presenta la incorporación a la operación de los temas de sostenibilidad en la compra. (UNE-ISO 20400, 2017)

***Estándar Rainforest Alliance para Hotel y Servicios de Alojamiento 2012 – Versión revisada enero 2017.***

El estándar de turismo sostenible para hoteles y servicios de alojamiento es la herramienta utilizada por Rainforest Alliance para evaluar la gestión de las empresas de alojamiento, que voluntariamente, buscan una certificación que respalde su desempeño sostenible. Esta herramienta integra al 100% los Criterios Globales de Turismo Sostenible validados y reconocidos como la línea base a nivel mundial en esta materia. El estándar está integrado por 204 indicadores divididos en los 19 principios que se refieren a los 3 grados ámbitos de la sostenibilidad – el empresarial, el sociocultural y el ambiental. Un aspecto importante es que su estructura, más allá de ser una herramienta de evaluación, propone los elementos que integran un sistema de gestión sostenible.

Dentro del estándar el tema de gestión de compras sostenibles es abordado directamente en el principio E.7, el cual, a través de 7 indicadores, plantea los aspectos básicos directamente relacionados a la planificación, herramientas y gestión de compras sostenibles. Sin embargo, la transversalidad de la gestión de compras se puede ver reflejada, vinculando el desempeño de indicadores de los principios de calidad, seguridad, salubridad en alimentos y bebidas, contribución al desarrollo local, legalidad y ética en prácticas laborales, cambio climático, uso racional del agua y de la energía, protección de la biodiversidad, prevención de la contaminación y manejo responsable de los desechos sólidos. Tanto lo establecido en el principio dedicado a compras sostenibles y los vínculos

con otros aspectos de la sostenibilidad ofrecen lineamientos guía para el desarrollo de un sistema de compras sostenibles en servicios de alojamiento los cuales son elementos fundamentales que deben estar integrados en la guía propuesta.

Por medio del análisis del contenido y estructura del estándar de turismo sostenible de Rainforest Alliance para hoteles y servicios de alojamiento 2012 se pueden identificar los aspectos fundamentales que deben ser incluidos en un sistema de compras sostenibles de una empresa turística de alojamiento, tanto en cuanto a la política y estrategia como el resto de herramientas operativas para la gestión de compras sostenibles así como de los criterios o requisitos que estas deben establecer y deben ser la base para la operación alineada al compromiso de la empresa con la sostenibilidad. (Rainforest Alliance, 2012)

## Marco Conceptual

A continuación, se presenta una serie de conceptos relacionados a las compras sostenibles que servirán de referencia para una mejor comprensión y aplicación de lo establecidos en la presente guía.

***Aprovisionamiento:*** Es la parte del proceso de compras que incluye la planificación, la definición de especificaciones y la selección de proveedores. (UNE-ISO 20400, 2017)

***Bienes:*** Son elementos o materiales que, al ser solicitados mediante una orden de compra, se fabrican, procesan, manipulan o transportan dentro de las cadenas suministro para el uso o consumo por parte de la organización. (ISO 26000, 2010)

***Cadena de suministro:*** Es la secuencia de actividades o partes que proporciona bienes o servicios a la organización. (ISO 26000, 2010)

***Compras:*** Es la actividad de adquirir bienes o servicios de los proveedores. El proceso de compras considera el ciclo completo, desde la identificación de las necesidades hasta el final del contrato de servicios o final de la vida útil de los bienes, incluida su disposición. (UNE-ISO 20400, 2017)

***Compras sostenibles:*** Son las compras que tienen el mayor impacto positivo ambiental, social y económico posible durante todo el ciclo de vida. Estas involucran los aspectos de sostenibilidad relacionados con bienes o servicios y con los proveedores a lo largo de las cadenas de suministro. Además, contribuyen al logro de los objetivos y metas de sostenibilidad de la organización y al desarrollo sostenible en general. (UNE-ISO 20400, 2017)

***Especificaciones de compra:*** Son los documentos que establecen los requisitos de compra, incluyendo los sostenibles. (ISO 9000, 2015)

***Estrategia de compras sostenibles:*** Es un plan que expone cómo se entregarán las intenciones y orientaciones de compras en una organización. Este debe incluir objetivos, metas y un plan de acción básico para lograr llevar las intenciones de compras sostenibles a la operación. (UNE-ISO 20400, 2017)

***Política de compras sostenibles:*** Es un documento que expresa las intenciones de compras sostenibles, los objetivos y valores de la organización, tal como las expresa formalmente la alta dirección de una organización. Este describe generalmente la visión, valores, compromisos y reglas de la organización vinculados a la gestión de compras. (UNE-ISO 20400, 2017)

***Proveedor:*** Es una organización o individuo que proporciona un bien o un servicio. (ISO 9000, 2015)

***Proveedor local:*** Es un proveedor de la organización que se encuentra ubicado en el mismo mercado geográfico. (Guía ISO/IEC 2, 2004)

***Requisito de compras:*** Es la disposición que transmite los criterios de compras que deben cumplir los bienes, procesos o servicios (Guía ISO/IEC 2, 2004)

***Responsabilidad social:*** Es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades, incluyendo bienes y servicios, ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, tome en consideración las expectativas de las partes interesadas, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento y este integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. (Norma ISO 26000, 2010)

***Servicio:*** Son los resultados generados por las actividades en la interfaz entre un proveedor y un cliente y por las actividades internas de proveedores para satisfacer las necesidades del cliente. (ISO 5127, 2001)

***Sostenibilidad:*** es el estado del sistema global, incluidos aspectos ambientales, sociales y económicos, en el que las necesidades del presente se satisfacen sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades. (Guía ISO 82, 2014)

***Turismo sostenible:*** Es el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas. (UNWTO, 2018)

## **1. Conociendo sobre las Compras Sostenibles Aplicadas al Turismo**

La gestión de compras sostenibles actualmente se considera una de las herramientas más importantes dentro de cualquier organización comprometida con el desarrollo sostenible, incluyendo empresas turísticas, ya que está contribuye de manera eficaz a lograr los objetivos sostenibles de la organización y finalmente transformarse en una respuesta al llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad planteado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) propuestos dentro del marco de la Agenda 2030 de Naciones Unidas (PNUD, 2015).

Las compras son una actividad que está presente en cualquier organización, por pequeña o grande que sea, ya que todos necesitan adquirir bienes o servicios para ofrecer otros bienes o servicios. Sin embargo, los impactos positivos o negativos de las decisiones de compra se ven reflejados de manera transversal en la operación misma de la organización y finalmente en sus impactos ambientales, socioculturales y empresariales. Por ello, dentro de una gestión turística sostenible, la gestión de compras es considerada una herramienta transversal que le agrega valor la operación de su organización o empresa, ya que le permite optimizar sus recursos, mejorar la productividad, influir positivamente en los proveedores y otras partes interesadas vinculadas en la cadena de suministros, posicionarse diferenciadamente en el mercado turístico por sus prácticas de compras responsables, entre muchas otras.

Esta primera sección de la guía está dedicada a presentarle los conceptos básicos de las compras sostenibles y sus fundamentos, la cual servirá como línea base de conocimiento a partir de la cual su empresa podrá iniciar el proceso de integración de la sostenibilidad a su sistema de gestión de compras.

## ***1.1 La base conceptual de las compras sostenibles***

En el proceso de sensibilizar y educar a las personas involucradas sobre esta temática, es de gran importancia presentar los conceptos en los que se basan las compras sostenibles y su vinculación con la operación de su empresa. A continuación, se presentan de manera general dichos conceptos, tomando como referencia principal lo que establece la norma ISO 20400-2017 de compras sostenibles, como una de las referencias más importantes en esta materia en la actualidad.

### ***¿Qué son las compras sostenibles?***

Primero que todo es importante conocer el concepto de compras y su alcance. La compra está definida como “la actividad de adquirir bienes y servicios de los proveedores”. Este proceso incluye todo un ciclo, que abarca desde la identificación de necesidades de su empresa hasta la finalización de la vida útil y disposición final de los bienes adquiridos y/o la finalización de los contratos con los proveedores. Las compras incluyen lo relativo al aprovisionamiento, en el cual su empresa planifica la gestión de compras, define especificaciones y selecciona a sus proveedores. (UNE-ISO 201400, 2017)

Partiendo de la comprensión del concepto de compras y su alcance, que va más allá de la acción aislada de “pago a cambio de un bien o servicio”, se puede comprender y contextualizar de una mejor manera las compras sostenibles, siendo estas “las que tienen el mayor impacto positivo ambiental, social y económico durante todo el ciclo de vida de los bienes y servicios, anteriormente mencionado, buscando minimizar los impactos adversos”. (UNE-ISO 201400, 2017)

### ***¿Cómo estas ayudan a lograr los objetivos de su empresa?***

Comprender las compras sostenibles como una herramienta transversal dentro del sistema de gestión sostenible de su empresa turística es fundamental. La integración de la sostenibilidad al sistema de compras de su empresa contribuye a lograr los grandes

objetivos de su organización, abordando integralmente lo relativo a su gestión empresarial, sociocultural y ambiental. En definitiva, una gestión de compras sostenibles agrega valor a su operación, mejorando su productividad, promoviendo relaciones basadas en la comunicación y el compromiso con la sostenibilidad con su cadena de proveedores, fomentando la innovación, optimizando los recursos de su empresa, contribuyendo al desarrollo económico local en una relación de doble vía y permitiendo gestionar los riesgos empresariales/económicos, socioculturales y ambientales de una mejor manera. (UNE-ISO 201400, 2017)

### ***¿En qué se fundamentan las compras sostenibles?***

Es importante comprender que las compras sostenibles tienen una base ética alineada con el espíritu del desarrollo sostenible. La Norma ISO 20400-2017 propone 12 principios en los que se deben basar las compras sostenibles en cualquier organización, los cuales se presentan a continuación.

#### ***Los 12 principios de las compras sostenibles***

1. ***Rendición de cuentas*** sobre los impactos económicos, socioculturales y ambientales generados por su operación y por sus cadenas de suministros.
2. ***Transparencia en las decisiones de compras*** y actividades que tengan impacto sobre el ambiente, la sociedad y la economía.
3. ***Comportamiento ético***
4. ***Oportunidad plena y justa a todos sus proveedores.***
5. ***Respeto por los intereses de las partes interesadas*** vinculadas sus actividades de compra.
6. ***Respeto por el principio de legalidad y normas internacionales.***

7. ***Respeto por los derechos humanos.***
8. ***Soluciones innovadoras de compras*** para lograr sus objetivos de sostenibilidad de su empresa.
9. ***Enfoque de necesidades***, escogiendo las alternativas más sostenibles basado en sus necesidades para operar.
10. ***Integración de la sostenibilidad en todas las prácticas de compra*** de su empresa.
11. ***Análisis de todos los costos***, no únicamente los económicos, sino los ambientales y sociales también.
12. ***Mejora continua*** de la operación y promoverla en su cadena de suministros. (UNE-ISO 201400, 2017)

Además de los principios que fundamentan las compras sostenibles, para lograr su óptima integración al sistema de gestión de su empresa, es fundamental tener conocimiento sobre los temas centrales, o materias, que estas abordan, los cuales se presentan a continuación.

#### ***Los temas centrales de las compras sostenibles***

- El primer tema central de las compras sostenibles es ***la gobernanza de la organización***, refiriéndose a la estructura y procesos de toma de decisiones con respecto a las compras en su empresa. En una empresa ordenada y bien estructurada, cada una de las acciones realizadas contribuye a lograr los grandes objetivos empresariales.
- El segundo tema se refiere al respeto a ***los derechos humanos***, en donde la gestión compras funciona como una herramienta para minimizar situaciones de riesgo de los derechos humanos de su operación y sus cadenas de suministro. Dentro de esto se debe considerar lo relativo a discriminación y grupos vulnerables, derechos

civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y derechos laborales. Uno de los grandes compromisos y retos que tiene una empresa turística sostenible es garantizar una cadena de valor respetuosa de los derechos humanos, por ejemplo, asegurar que desde los productores locales de las hortalizas que se utilizan para los servicios de alimentos y bebidas operen bajo prácticas que garanticen el respeto entre las personas, la no discriminación y el pago equitativo a hombres y mujeres respetuoso de lo establecido en la legislación laboral del país donde operan, etc.; prácticas que deben ser respaldadas desde la gestión de compras.

- El tercer tema se refiere a **las prácticas laborales**, que incluye todo relacionado a las relaciones y condiciones de trabajo, protección y diálogo social, salud y seguridad ocupacional, entre otros temas, que su empresa debe asegurar en toda su operación, incluida sus cadenas de suministros. Cuando hablamos de la industria turística, los grandes retos en cuanto a prácticas laborales se encuentran en garantizar que todos los proveedores cumplan con lo establecido en la legislación laboral del país donde operan, en cuanto a contratación legal, pago por lo menos del salario mínimo, condiciones de trabajo que garanticen la seguridad ocupacional, entre otros temas.
- El cuarto es el **ambiente**, y este se refiere a la prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos, mitigación y adaptación al cambio climático, protección del ambiente, la biodiversidad y la restauración de hábitats naturales vinculadas a la operación de la empresa. La responsabilidad de cualquier empresa turística en cuanto a la minimización de impactos ambientales, como el resto de temas de las compras sostenibles, tiene un enfoque de ciclo de vida, lo cual implica que las decisiones de compra deben considerar la minimización de impactos ambientales de los bienes o servicios adquiridos, desde la obtención de la materia prima o generación de los recursos naturales hasta la disposición final de los mismos.
- El quinto tema son las **prácticas justas de operación**, integrando al sistema de compras de la empresa mecanismos que promuevan prácticas de responsabilidad social empresarial en la empresa y su cadena de valor, anticorrupción, participación

- política responsable, competencia justa y respetos a derechos de propiedad, entre otros.
- El sexto tema se refiere a *asuntos de consumidores*, se entiende por esto lo relacionado a prácticas justas de marketing, de contratación, de protección al consumidor, consumo sostenible, atención al cliente y manejo de quejas, protección a la privacidad de los datos, acceso a servicios esenciales, educación, toma de conciencia y derecho a información objetiva e imparcial.
  - Y el último, se refiere a *la participación activa y desarrollo de la comunidad*, en el que se busca que a partir de las prácticas de compras sostenibles se promueva formalmente la participación de la comunidad, educación y cultura, la creación de empleo y desarrollo de habilidades, el desarrollo y acceso a la tecnología, creación de riqueza e ingresos, salud e inversión. La industria turística puede orientar sus acciones de apoyo a la comunidad, al fortalecimiento de las prácticas sostenibles de sus cadenas de suministro, fortaleciendo no solo su operación sino al sector productivo de su destino. (UNE-ISO 201400, 2017)

Comprender tanto los principios como las materias fundamentales de las compras sostenibles es crucial para lograr la efectiva integración de la sostenibilidad al sistema de gestión de su empresa, desarrollando una política y estrategia de compras sostenibles que contemple estos fundamentos de acuerdo con la realidad operativa de su empresa.

***¿Cómo funcionan las compras sostenibles como una herramienta transversal dentro del sistema de gestión sostenible de su empresa turística?***

Por último, comprender como las compras sostenibles al estar integradas al sistema de gestión sostenible de una empresa turística sostenible se convierten en una herramienta clave y transversal para lograr los grandes objetivos sostenibles de su organización.

Para ello es importante mencionar que cualquier empresa turística basa su operación en un sistema de gestión, ya sea simple o complejo. Un sistema de gestión es la manera como la empresa establece el funcionamiento de su operación para así lograr

ofrecer servicios turísticos que satisfagan a su huésped o pasajero. Sin embargo, cuando hablamos de una empresa turística sostenible, el sistema de gestión en que basa su operación debe integrar en él todos los elementos que le permitan lograr una operación económicamente y empresarialmente eficiente, minimizando los impactos negativos a la sociedad y el ambiente, y poniendo en valor la riqueza natural y cultural en donde opera, como parte de una oferta turística diferenciada.

Para lograr una mejor comprensión de lo que es un sistema de gestión turística sostenible y la función de las compras como una herramienta transversal del mismo, se utilizará como referencia la estructura propuesta por el estándar de turismo sostenible de Rainforest Alliance, el cual integra en un 100% lo establecido en los Criterios Globales de Turismo Sostenible -GSTC- como máxima referencia en esta materia.

El sistema de gestión sostenible propuesto por Rainforest Alliance plantea un enfoque holístico que integra los tres ámbitos de la sostenibilidad aplicados a la operación de empresas de servicios turísticos. Este tiene como elementos centrales la filosofía de gestión sostenible -misión, visión y valores- y la política de sostenibilidad, como herramientas que integran tanto el compromiso de la alta dirección de la empresa por las prácticas sostenibles y define como este se lleva a llevar a la operación, estableciendo los objetivos, estrategias, programas y acciones.

Los programas que integran el sistema de gestión responden a los principios, o temas de alto impacto esenciales en una gestión turística sostenible. Estos interactúan entre sí para lograr el funcionamiento efectivo y sostenible de la empresa. Los principios son los siguientes:

- Calidad
- Recursos humanos
- Seguridad integral
- Salubridad de alimentos y bebidas
- Comunicación y marketing

- Apoyo al desarrollo local
- Legalidad y ética de prácticas laborales
- Respeto a culturas y poblaciones locales
- Rescate y protección del patrimonio cultural
- Cambio climático
- Uso racional del agua
- Uso racional de la energía
- Protección de la biodiversidad
- Conservación de las áreas naturales
- Prevención de la contaminación
- Manejo responsable de los desechos sólidos

Y por último dos principios que son transversales en la operación:

- Educación para la sostenibilidad
- Compras sostenibles.

Dentro de este sistema de gestión, las compras están vinculadas de manera integral con todas las áreas operativas y los programas en los que se basa la gestión sostenible de la empresa de servicios turísticos. De las decisiones de compra depende, en muchos casos, lograr los objetivos de cada uno de los programas y del sistema de gestión integral de la empresa. Y cuando hablamos de los objetivos de la empresa, las compras están directamente vinculadas con temas como retorno de capital o retorno en equidad que le da un valor económico agregado a una empresa gestionada sosteniblemente, crecimiento de la empresa mediante la oferta de productos y servicios innovadores que permitan captar nuevos mercados y clientes que valoren las prácticas responsables basadas en una cadena de valor sostenible, mejoramiento de la productividad mediante la eficiencia operativa y el valor de la reputación, y por último el manejo de riesgos de la operación. (UN-PRI & Global Compact Lead, 2013)

Dentro de los aspectos que dependen de una efectiva gestión de compras sostenibles se encuentran:

- mejorar de la productividad
- optimizar los recursos
- asegurar la calidad de los servicios turísticos ofrecidos
- garantizar la seguridad integral de la operación
- asegurar el bienestar de clientes, colaboradores, terceros, instalaciones y equipos
- asegurar la salubridad en los servicios de alimentos y bebidas
- garantizar una cadena de valor sostenible,
- apoyar al fortalecimiento de la economía local
- garantizar el cumplimiento de la legislación y la seguridad ocupacional
- minimizar la huella de carbono de operación
- minimizar el consumo de agua y energía
- usar eficientemente de los energéticos
- proteger la biodiversidad y los bienes culturales evitando las malas prácticas en la contratación de proveedores
- evitar la contaminación
- minimizar la generación de los desechos y asegurar su manejo responsable.

En la tercera sección de este manual, encontrará con mayor profundidad la vinculación de las compras sostenibles con las áreas operativas y grandes temas de la gestión sostenible en una empresa turística, buenas prácticas y recomendaciones que pueden servirle de referencia en el momento de integrar la sostenibilidad en las compras de su empresa.

## **2. Integrando la Sostenibilidad al Sistema de Compras de su Empresa de Servicios Turísticos**

Integrar óptimamente la sostenibilidad al sistema de compras de cualquier empresa turística representa un gran reto, por ello es importante realizar este proceso de una manera planificada y sistemática, asegurando su integración al sistema de gestión sostenible de su empresa para que de esta manera contribuya efectivamente a lograr los grandes objetivos de su organización turística.

Para facilitar este proceso, a continuación, le proponemos 4 grandes etapas, que son:

- 1. Facilitar la comprensión de los conceptos fundamentales de las compras sostenibles y su alcance.*
- 2. Formalizar el compromiso de la alta dirección por las compras sostenibles*
- 3. Crear las condiciones para las compras sostenibles en su empresa.*
- 4. Integrar la sostenibilidad a los procesos de compras de su empresa.*

### ***2.1 Facilitar la comprensión de los conceptos fundamentales de las compras sostenibles y su alcance.***

Previo a la integración formal de la sostenibilidad a la gestión de compras de su empresa en las herramientas de planificación estratégica de su empresa turística, es fundamental que todas las personas involucradas en los procesos de compra, desde la alta dirección hasta el personal responsable de la implementación, conozcan los conceptos y fundamentos de las compras sostenibles, y con este conocimiento adquirido puedan aplicarlo de la mejor manera en la parte del proceso que le corresponde.

Para ello es necesario se deben llevar a cabo acciones formales que permitan facilitar la comprensión de la base conceptual de las compras sostenibles, incluida de manera general en la primera sección de este manual. Es importante que las personas involucradas en los procesos de compras comprendan cómo la integración de la

sostenibilidad puede contribuir a alcanzar tanto los objetivos de su empresa y los objetivos del desarrollo sostenible a nivel mundial, cuáles son sus fundamentos y cuáles son los beneficios a la gestión de su empresa como una herramienta transversal dentro de la operación.

Para ello se recomienda el desarrollo de talleres y charlas en las que participen tanto representantes de la alta dirección, gerencias departamentales como personal operativo. Estas actividades deberían estar integradas al programa de capacitación y/o de educación para la sostenibilidad de su empresa, lo cual les dará formalidad y permitirá que estas respondan a los objetivos de educación y fortalecimiento de capacidades de su empresa.

## ***2.2 Formalizar el compromiso de la alta dirección a través del desarrollo de una política y estrategia de compras sostenibles.***

La integración de la sostenibilidad a la gestión de compras de la empresa empieza con la formalización del compromiso de la alta dirección o gerencia de empresa. Para ello, después de conocer los fundamentos de las compras sostenibles y su importancia en una gestión turística sostenible, la alta dirección, con el apoyo del personal clave en el tema de compras y sostenibilidad, deberá desarrollar la política y estrategia de compras sostenibles, los cuales serán la base formal de la gestión de compras sostenibles de su empresa. Sin ellos, ninguna persona o departamento tendrá el mandato para integrar la sostenibilidad en los procesos de compra, por lo tanto, cualquier acción de compras sostenibles se queda como una buena intención, sin recursos y ni vinculación con los objetivos empresariales.

Considerando que lo importante es formalizar el compromiso de la alta dirección con las compras sostenibles, la empresa puede desarrollar un documento aparte o integrar este compromiso a la política de compras existente.

Para desarrollar estos elementos fundamentales del sistema de compras, es necesario saber claramente que son y que contenido deberían tener, para lograr su óptimo funcionamiento en la operación.

### *¿Qué es la política y la estrategia de compras sostenibles?*

La política de compras sostenibles es documento formal que expresa las intenciones de compra, los compromisos y reglas de la organización planteados por la alta dirección en materia de compras. (UNE-ISO 201400, 2017)

Y la estrategia es la herramienta de planificación que establece cómo se llevará a la operación el compromiso por las compras sostenibles planteado en la política. Este debe tener una estructura formal de planificación y debe incluir los objetivos, metas y un plan de acción básico. (UNE-ISO 201400, 2017)

### ***Recomendaciones para la elaboración de la política y estrategia de compras sostenibles***

Para lograr que la política y estrategia de compras sostenibles integre todos los elementos necesarios que le permitan funcionar como una herramienta operativa, a continuación, le presentamos una serie de recomendaciones a tomar en cuenta.

- *Alinear la política de compras a los objetivos y metas de la empresa*

Al concebir las compras sostenibles como una herramienta poderosa del sistema de gestión de su empresa turística, al momento de desarrollar la política y estrategia, la dirección se debe asegurar que esta esté perfectamente alineada con las metas y valores de la empresa, y que el planteamiento de los objetivos del sistema de compras sostenibles de su empresa este orientado funcionar como herramienta para lograr los objetivos de su empresa, incluyendo los aspectos empresariales, socioculturales y ambientales, dentro de los cuales esta lograr ofrecer servicios turísticos que generen experiencias únicas, memorables, auténticas y de calidad operadas sosteniblemente.

Para ello, la política y estrategia de compras sostenibles debe reflejar los valores, principios, objetivos y metas de la empresa, el compromiso con la sostenibilidad abordando los tres ámbitos -empresarial, sociocultural y ambiental-, alinearse con las políticas de la

organización y abordar de manera puntual los principios de las compras sostenibles, mencionados en la sección I de este manual.

- *Se debe comprender el funcionamiento los procesos de compras de su empresa y la cadena de proveedores para lograr una mejor integración de la sostenibilidad*

Para ello se recomienda que la dirección, en el momento de plantear la política y estrategia de compras sostenibles, conozca y analice los procesos de compra en los que se basa su operación, que tan transparente es la cadena de suministros, quienes son los actores que participan y como su participación afecta los procesos de compras de su empresa. Y por último es importante identificar los impactos a la sostenibilidad de su empresa turística vinculados a las compras.

- *Establecer los roles para la gestión de compras sostenibles*

Para ello la dirección deberá revisar los roles de la gestión de compras implementado al momento por su empresa y a partir de esto establecer si es necesario realizar alguna modificación en el momento de integrar la sostenibilidad. Para ello es necesario considerar que es la que la alta dirección quien debe ser responsable de elaborar la política y estrategia de compras sostenibles, los responsables de compras son quienes ejecutan la estrategia y rinden cuentas a la alta dirección y que el personal involucrado en los procesos de compra apoya a lograr la efectiva implementación a nivel de la operación. La ruta de rendición de cuentas y definición de roles es diferente en cada operación ya que responde a los procesos de compras existentes. Si la gestión de compras está centralizada en un solo departamento va a ser diferente a que si las compras son ejecutadas directamente por los encargados de las diferentes áreas operativas. Lo importante en este caso es definir claramente esta rendición de cuentas para que la operación realmente responda a lo establecido en la política y estrategia.

- *Gestionar la implementación de las compras sostenibles*

La alta dirección de su empresa turística, como responsable de definir la política y estrategia de compras, debe asegurarse que se establezcan objetivos estratégicos y metas claras, que se comunique el compromiso por las compras sostenibles a todas las partes interesadas, en este caso es fundamental que se comunique a contratistas y proveedores y que el personal de su hotel, tour operador u otra empresa de servicios, sea informado sobre la misma. Además, es necesario que, en el momento de comprometerse a tener una gestión sostenible en los procesos de compras, se asignen recursos para poder llevarla a la práctica. Dentro de ello se debe considerar que se requerirán recursos para capacitar al personal sobre el tema, realizar actividades para involucrar a su cadena de suministros informándoles y ayudándolos a cumplir con los nuevos requerimientos que impliquen la integración de la sostenibilidad, se deberán identificar nuevos proveedores que cumplan con los requerimientos sostenibles para lo cual se deberán realizar visitas y participar en ferias, entre muchas otras acciones que requieran de recursos. Asimismo, se deberán desarrollar mecanismos para monitorear y evaluar la implementación de la política y estrategia en el momento que esta sea operativa, y finalmente que los resultados de esta evaluación sean utilizados para plantear la mejora continua en el sistema de su empresa.

### ***2.3 Crear las condiciones para las compras sostenibles en su empresa.***

En el proceso de llevar el compromiso por las compras sostenibles a la operación, luego de haber desarrollado una política y estrategia de compras sostenibles, su empresa deberá crear claramente las condiciones para lograr que estas se implementen adecuadamente. Para ello el papel del responsable de compras de su empresa es crucial para analizar el funcionamiento de los procesos de compras, revisar el sistema y los procedimientos, identificar las necesidades de desarrollar competencias entre el personal, identificar a las partes interesadas y en particular quienes integran las cadenas de suministro y desarrollar estrategias para involucrarlos en la gestión sostenible, definir prioridades de

compras sostenibles y plantear mecanismos para monitorear los resultados de la integración de la sostenibilidad al sistema de compras de la empresa.

A continuación, describiremos brevemente cada uno de estos aspectos clave para la lograr la efectiva integración de la sostenibilidad a su sistema de compras.

### ***Analizar el funcionamiento de los procesos y procedimientos del sistema de compras de su empresa***

Conocer a profundidad cómo funciona el sistema de compras de su empresa, las políticas existentes, procesos y procedimientos es fundamental para integrar en los mismos los grandes compromisos establecidos en la política y estrategia de compras sostenibles. La solución para el desarrollo de un sistema de compras sostenibles no está en crear un nuevo sistema sino fortalecer y mejorar el existente. Por esta razón la presente guía no incluye lo relativo al desarrollo un sistema de compras ni se abordan los aspectos económicos empresariales tales como calidad, garantías, capacidad de negociación, precios, otros.

### ***Identificar necesidad de desarrollo de competencias entre su personal***

Para lograr la efectiva integración de los aspectos de sostenibilidad al sistema de compras de su empresa, se debe conocer el grado de comprensión de este tema entre personal, identificar las áreas de oportunidad en cuanto al mejoramiento de sus competencias del personal y con base en esto plantear los mecanismos más eficientes para desarrollar estas competencias necesarias. Dentro de estos se pueden plantear actividades de capacitación, desarrollar guías por área operativa, facilitar referencias formales sobre las nuevas temáticas sostenibles incorporadas, entre otras. Lo importante es asegurar la adecuada comprensión de la sostenibilidad aplicada a las compras con base en la realidad operativa de su empresa y su giro de negocio turístico, y que en todo momento exista claridad de cómo aplicar los nuevos requerimientos de sostenibilidad a ser incorporados en los requerimientos de compras.

### ***Involucrar a las partes interesadas y en particular a los integrantes de la cadena de suministros en las compras sostenibles***

Identificar las partes interesadas que participan en los procesos de compras de su empresa y en particular los integrantes de su cadena de suministros, es fundamental para plantear estrategias adecuadas y así lograr su involucramiento en la gestión de compras sostenibles de su empresa. La premisa, es involucrar a los proveedores existentes y acompañarlos para que estos cumplan con los requisitos de sostenibilidad. Esto no solo fortalecerá el desempeño de su empresa sino a su cadena de suministros y finalmente a su destino. Sin embargo, también será necesario realizar una búsqueda para identificar a nuevos proveedores que se encuentren en el mercado y que cumplan con las nuevas necesidades sostenibles de su empresa. Esto es no de los grandes retos en una empresa turística, debido a que como hemos mencionado anteriormente, su operación puede estar centralizada en un área con un gran desarrollo y avances en temas de consumo responsable como puede ser un hotel ubicado en un destino donde se ha dado un desarrollo orientado a la sostenibilidad en el que ya existen proveedores y contratistas comprometidos con la sostenibilidad, como puede ser un tour operador cuya operación se extienda en una región de varios países con una gran cantidad de pequeños proveedores y contratistas cuyo conocimiento e implementación de prácticas sostenibles sea limitado y variable.

Al referirnos a partes interesadas hablamos de:

#### *Actores clave dentro de su propia empresa*

- Alta dirección
- Personal de compras
- Encargado de sostenibilidad
- Coordinadores de áreas operativas
- Otros

### Integrantes de sus cadenas de suministros

- Proveedores
- Subcontratistas
- Socios comerciales
- Consultores
- Otros

### Otras partes interesadas

- Clientes mayoristas
- Huéspedes/ pasajeros
- Comunidad local
- Gobierno
- Organizaciones no gubernamentales (ONG)
- Inversionistas
- Otros

Cuando hablamos de una empresa de hospedaje, las partes interesadas pueden estar más concentradas en el destino donde se encuentra su operación, sin embargo, cuando hablamos de tour operadores, las partes interesadas vinculadas a su empresa se encuentran dispersas en toda su área de operación. Esto es una consideración importante que debe tomar en cuenta en el momento de plantear las estrategias para involucrarlos efectivamente.

Este proceso depende en gran parte de la realidad operativa de su empresa turística y las características particulares de estos actores. Puede planificar este involucramiento por grupos o trabajar de manera individual, lo importante es abrir esa relación de comunicación buscando siempre el beneficio mutuo. No es lo mismo trabajar con proveedores de productos alimenticios que con proveedores de servicios turísticos comunitarios.

Cada tipo de empresa turística tiene necesidades diferentes por lo tanto su cadena de suministros es diferente, sin embargo, en el momento de identificarlos es fundamental incluirlos a todos, ya que de esta manera se podrá asegurar la integración de la sostenibilidad a todas las áreas de la operación de la empresa. A continuación, le presentamos un ejemplo de los tipos de proveedores para hoteles y para tour operadores que debe considerar en el momento de su identificación.

<i>Tour operador receptivo</i>	
Área operativa	Tipo de proveedores y/o contratistas
Áreas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores de suministros de oficina, papelería, equipos informáticos</li> <li>• Proveedores de equipos e insumos de seguridad y emergencias (extintores, equipos de primeros auxilios)</li> <li>• Contratistas de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones y equipos (informáticos, aire acondicionado, sistema eléctrico y de agua, etc.)</li> <li>• Contratistas de servicios de jardinería</li> <li>• Etc.</li> </ul>

<p>Área de operaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guías</li> <li>• Transportistas terrestres, aéreos, acuáticos</li> <li>• Hoteles</li> <li>• Restaurantes y/o servicios de alimentos y bebidas</li> <li>• Proveedores de servicios turísticos diversos</li> <li>• Proveedores de servicios turísticos comunitarios</li> <li>• Reservas naturales públicas o privadas</li> <li>• Proveedores de equipos especiales como bicicletas, equipos de seguridad, etc.</li> <li>• Proveedores de animales de carga o portadores, como caballos o mulas.</li> <li>• Contratistas de servicios de mantenimiento de transporte y equipos</li> <li>• Contratistas de servicios médicos</li> <li>• Etc.</li> </ul>
----------------------------	--

*Tabla 1. Listado de ejemplos de proveedores y/o contratistas de un tour operador receptivo. Tabla de elaboración propia.*

<i>Hotel o servicio de alojamiento</i>	
Área operativa	Tipo de proveedores y/o contratistas
Áreas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores de suministros y equipos de oficina, papelería y otros insumos de uso administrativo.</li> <li>• Contratistas de servicios de mantenimiento de equipos de oficina e informáticos</li> </ul>
Área de ama de llaves	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores de blancos</li> <li>• Proveedores de productos de limpieza</li> <li>• Proveedores de amenidades para las habitaciones</li> <li>• Proveedores de mobiliario y equipos de habitaciones</li> </ul>
Área de lavandería	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores de equipos de lavandería</li> <li>• Proveedores de productos para el lavado</li> </ul>
Área de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores de equipos y suministros de seguridad preventiva</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultores para la elaboración de estudios de riesgos y desarrollo de planes de seguridad</li> </ul>
Área de alimentos y bebidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores de productos alimenticios perecederos</li> <li>• Proveedores de productos alimenticios no perecederos</li> <li>• Proveedores equipos e insumos de cocina</li> <li>• Proveedores de servicios de control de plagas</li> <li>• Proveedores de productos para desinfección de alimentos y áreas</li> <li>• Proveedores de equipos de seguridad de cocinas</li> <li>• Etc.</li> </ul>
Área de atención al huésped	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores de transporte de huéspedes para uso en y fuera de la propiedad</li> <li>• Contratistas de venta de souvenirs y otros artículos dentro del hotel</li> </ul>
Área de comunicación y marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratistas de servicios de i-marketing</li> <li>• Diseñadores de material gráfico de comunicación</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores de servicios de impresión de material promocional</li> <li>• Etc.</li> </ul>
Área de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores de servicios médicos y de seguridad</li> <li>• Organizaciones y/o consultores externos para actividades de capacitación y sensibilización</li> <li>• Contratistas de transporte para personal</li> </ul>
Área de ingeniería y mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores de suministros y equipos para los sistemas de agua, energía, aire acondicionado, etc.</li> <li>• Contratistas de servicios de mantenimiento de equipos mayores y menores del área de mantenimiento</li> <li>• Proveedores de equipos e insumos de seguridad preventiva en áreas operativas.</li> <li>• Proveedores de manejo de desechos</li> <li>• Etc.</li> </ul>
Área de jardinería y áreas verdes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratistas de servicios de jardinería</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores de productos, insumos y equipos para el mantenimiento de áreas verdes.</li> </ul>
Servicios de entretenimiento adicionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de deportes acuáticos</li> <li>• Servicios turísticos operados externamente</li> <li>• Etc.</li> </ul>

*Tabla 2. Listado de ejemplos de proveedores y/o contratistas de un hotel o servicio de alojamiento. Tabla de elaboración propia.*

Dentro de las acciones que su empresa puede realizar para involucrar a sus cadenas de suministros puede estar la realización de talleres o seminarios sobre sostenibilidad en la industria turística y los requerimientos de compras sostenibles incorporados a los procesos de compra de su empresa, programas capacitación, apoyo al desarrollo de capacidades de proveedores. Estas acciones pueden ser vinculadas a los programas de apoyo al desarrollo local y/o de responsabilidad social empresarial. Lo importante es desarrollar estrategias que promuevan el involucramiento de proveedores y/o contratistas que responda a las necesidades de la operación.

***Priorizar las compras sostenibles con base en su realidad operativa***

Otro aspecto para considerar en la creación de condiciones para la implementación de compras sostenibles en su empresa, se encuentra definir las prioridades con respecto a las compras sostenibles. Para ello el responsable de compras con el apoyo de los miembros del personal vinculados deberán analizar la operación general e identificar los principales riesgos y oportunidades para la sostenibilidad que afronta su empresa y con base en ello priorizar.

Para establecer estas prioridades, que luego serán importantes en la integración de la sostenibilidad a los procesos de compra, su empresa puede utilizar diferentes enfoques como referencia para establecer las prioridades de sus compras sostenibles. Dentro de ellos podemos mencionarles los siguientes incluidos en la Norma ISO 20400-2017: 1) el enfoque por categorías de bienes o servicios, 2) el enfoque por tipos de proveedores, 3) el enfoque por asuntos de sostenibilidad. (UNE-ISO 201400: 2017)

Sin embargo, lo importante de este proceso es lograr que los criterios de selección de bienes y servicios y requerimientos para la contratación de proveedores respondan a las necesidades de su empresa y permitan minimizar riesgos de su gestión sostenible.

Por ejemplo, un hotel ubicado en un área de alta vulnerabilidad a fenómenos naturales como huracanes y tormentas tropicales deberá priorizar aspectos relacionados a seguridad en su gestión de compras. Un tour operador que opera en destinos con problemas de prostitución deberá priorizar el respeto a los derechos humanos relacionados a la contratación de proveedores asegurando que su cadena de suministros implemente protocolos en contra del turismo sexual y explotación sexual de menores. Y una empresa cuya operación se encuentra en un área de natural de alta vulnerabilidad, deberá priorizar aspectos relacionados al ambiente, buscando prevenir riesgos de contaminación y buscar que toda su cadena de suministro garantice el uso sostenible de los recursos. Esto no significa que sólo les dará atención a estos temas y dejará de atender otros temas que vinculan la sostenibilidad con los procesos de compras, sin embargo, realizar este análisis y establecer prioridades le permitirá a su empresa tomar decisiones adecuadas a las necesidades de su empresa.

### ***Desarrollo de los mecanismos de evaluación de la implementación de las compras sostenibles para la mejora continua del sistema***

Y como última consideración en la creación de las condiciones para las compras sostenibles, su empresa deberá desarrollar un mecanismo que permita medir el desempeño de sus acciones de compras sostenibles orientado a la mejora continua de compras. Si no

se mide, no se puede saber si las acciones tomadas funcionan y responden a lograr los objetivos del sistema de compras y de empresa. El responsable de establecer los mecanismos de evaluación de los resultados de la implementación del sistema de compras sostenibles, que permita establecer si estos responden a cumplir con los objetivos del sistema de compras sostenibles, alineados con la política de sostenibilidad de la empresa y los objetivos estratégicos de la empresa, es el responsable del sistema de compras.

Por ejemplo, si dentro de la política y estrategia de compras sostenibles se establece la priorización a las compras locales, establecer indicadores que permitan saber la cantidad de proveedores locales y el porcentaje que este representa en las compras totales de la operación, y finalmente relacionarlo con las metas establecidas es fundamental para saber si las acciones realizadas están siendo efectivas.

#### ***2.4 Integrar la sostenibilidad a los procesos de compra de su empresa.***

El último paso de la integración de la sostenibilidad al sistema compras de su empresa de servicios turísticos, está dirigida a la integración de la sostenibilidad a los procesos de compras propiamente dichos, conocidos como procesos de aprovisionamiento. En esta fase es fundamental partir de los procesos existentes y a ellos integrar los requisitos de sostenibilidad.

La Norma ISO-20400 propone 5 etapas para lograr una efectiva integración en el sistema de compras de cualquier organización, la cual utilizaremos como referencia en esta guía práctica.

##### ***1. Planificar la integración de la sostenibilidad al proceso de compras de su empresa de servicios turísticos***

El primer paso para la integración de la sostenibilidad a los procesos de aprovisionamiento de su empresa turística es la elaboración de un plan, o estrategia, que le permitirá establecer cómo logrará el mejor resultado de dicha integración. Para su elaboración debe tomar en cuenta los siguientes aspectos.

*Analizar los principales riesgos para la sostenibilidad* de su empresa hotelera, tour operador, o de otros servicios turísticos. Estos serán diferentes según el tipo de empresa, sin embargo, a continuación, listamos algunos ejemplos:

*Riesgos empresariales*

- No ofrecer prácticas justas de contratación, consumo sostenible y atención al turista como consumidor.
- No ofrecer servicios turísticos incluyentes y accesibles para todos
- No garantizar la seguridad integral de las operaciones turísticas incluyendo la del turista, la de los colaboradores, la de los proveedores o contratistas y la de la comunidad en general.

*Riesgos socioculturales*

- No contribuir al desarrollo económico local
- Poner en riesgo los derechos humanos universales
- No asegurar condiciones laborales justas y apegadas a la legislación laboral
- Poner en riesgo la seguridad del personal
- Afectar negativamente el tejido social de las comunidades receptoras por interacción inadecuada entre turistas y miembros de la comunidad local
- Fomentar o no tomar medidas formales para prevenir el turismo sexual y en particular de
- Contribuir a la degradación de los bienes y prácticas culturales
- Contribuir a la pérdida de identidad cultural de las comunidades receptoras
- Contribuir al tráfico de bienes culturales

*Riesgos ambientales*

- Tener una alta generación de gases efecto invernadero -GEI- generados por equipos desde calderas en hoteles hasta equipos de aire acondicionado, generación de energía eléctrica, transporte de pasajeros o huéspedes, colaboradores, compras, entre otros.
- Uso ineficiente del agua

- Uso ineficiente de energía
- Contaminar el agua por uso de productos de higiene y limpieza no amigables con el medio ambiente.
- Contaminar los suelos por agroquímicos, productos de alta toxicidad en áreas de mantenimiento.
- Generar grandes cantidades de desechos sólidos y manejarlos inadecuadamente.
- Contribuir a la degradación de áreas naturales.
- Alterar el balance de los ecosistemas y su biodiversidad.

***Analizar los costos de la vida útil de los bienes o servicios*** requeridos, incluyendo, tanto los costos económicos de compra, costos operativos, costos del fin del ciclo de vida. Asimismo, considerar los costos externos como el costo ambiental y social que estos bienes o servicios pueden tener permiten tener una mejor perspectiva en este proceso.

***Analizar las necesidades reales*** de su empresa turística en y con base en esto tomar decisiones de compra que le lleven a tener el mismo resultado pero que conduzcan a reducir el consumo, identificar alternativas más sostenibles, optimizar el uso de los recursos con los que se cuenta mediante prácticas de reutilización, reparación y reciclaje.

Como un ejemplo de ello aplicado a la industria turística es la necesidad de ofrecer agua potable a sus huéspedes o pasajeros para lo cual su empresa compra agua embotellada. Sin embargo, el costo económico del agua embotellada en cuanto a la cantidad requerida por su operación y el costo ambiental que implica la alta generación de desechos cuyo manejo es finalmente responsabilidad de su empresa, es alto también, considerando que muchos destinos no tienen la capacidad de manejo en cuanto a volumen y tipo. Si usted analiza su necesidad, puede encontrar soluciones como el uso de envases no desechables que su cliente puede reutilizar, cuyo costo per se puede parecer más alto que una botella plástica sin embargo en cuanto a volumen de consumo y otros costos esta opción puede ser viable, fortaleciendo así también la cultura del consumo responsable en coherencia con el compromiso de su empresa con la sostenibilidad.

*Analizar el mercado de suministros*, lo cual le permitirá conocer la capacidad tanto en la actualidad como a futuro y con base en esto planificar como se puede incluir de una mejor manera a productores y proveedores locales, pequeños y medianos empresarios, empresarios de servicios turísticos comunitarios, cooperativas de productos artesanales, emprendimientos innovadores que ofrezcan soluciones alternativas y sostenibles. Esto también le permitirá a su empresa identificar las necesidades de capacidades sostenibles a las que deberá orientar sus esfuerzos para influir en las prácticas sostenibles con base en los requerimientos de su empresa.

Para un tour operador receptivo, analizar el mercado de suministros que este caso incluye proveedores de servicios turísticos en diferentes destinos debe ser una práctica regular si busca una diferenciación en el mercado. Destinos en donde existe una oferta tradicional y poco innovadora, identificar emprendimientos de turismo rural comunitario, cooperativas de artesanos locales y otros proveedores que ofrezcan experiencias más auténticas e innovadoras es una oportunidad. Y con base en la capacidad de estos proveedores de servicios, se deberá planificar acciones que permitan una integración adecuada que cumpla con los requisitos de su empresa, tanto en aspectos de calidad como sostenibilidad.

## ***2. Integrar los requisitos de sostenibilidad a las especificaciones de compras de su empresa***

La integración de los requisitos de sostenibilidad a las especificaciones de compra de su empresa permite la puesta en operación del compromiso por las compras sostenibles establecido en su política y estrategia previamente elaborada, buscando que estos respondan a abordar los riesgos a la sostenibilidad de su operación turística a partir de las decisiones de compra.

Para ello inicialmente es necesario establecer los criterios de compras sostenibles. Dentro de los criterios de compras sostenibles que una empresa turística puede estar:

#### Servicios

- Calidad
- Accesibilidad turística
- Seguridad integral
- Salubridad
- Legalidad
- Origen local
- Prácticas respetuosas de los derechos humanos y laborales
- Mínimo impacto sociocultural
- Mínimo impacto ambiental
- Prácticas ambientalmente amigables

#### Bienes

- Calidad de la materia prima
- Seguridad
- Salubridad
- Origen sostenible
- Innovación sostenible
- Prácticas justas de producción
- Producción local
- Producción ambientalmente amigable
- Eficiencia energética
- Embalaje mínimo
- Uso de materiales biodegradables o reciclables

Con base en los criterios establecidos por su empresa, los responsables de los procesos de compra podrán definir a detalle los requerimientos de sostenibilidad específicos para cada uno de los bienes y servicios que su empresa utiliza. En este proceso de definir los requerimientos sostenibles deberá considerar que estos estén alineados con lo establecido en el plan o estrategia de aprovisionamiento. Se debe considerar que los requerimientos deben ser objetivos, medibles y que promuevan una competencia justa.

Para facilitar la aplicación de los requisitos, se recomienda definirlos por tipo, de acuerdo con los bienes o servicios que su empresa necesita para operar. A continuación, los tipos de requisitos por tipo.

- ***Requisitos físicos o descriptivos***, que son los que especifican una característica de los bienes o servicios. Por ejemplo, en un hotel, dentro de los requisitos para la compra de productos de higiene y limpieza debe ser la biodegradabilidad comprobada. Y por ejemplo en el caso de un tour operador, dentro de los requisitos para la contratación de transporte debe ser contar con cinturones de seguridad en cada asiento disponible, extintor, botiquín y rotulación de seguridad preventiva.
- ***Requisitos de desempeño***, son los que definen las normas de desempeño que deben cumplir los bienes o servicios que permitirán optimizar sus impactos sociales o ambientales. Por ejemplo, para un tour operador para garantizar su cadena de valor sostenible, debe requerir a todos sus proveedores de servicios turísticos tales como hoteles, transportistas y otros contar con una política y estrategia de sostenibilidad en la que se establece su compromiso con la sostenibilidad y como lo lleva a su operación.
- ***Requisitos funcionales***, son los que definen la función propuesta requerida. Por ejemplo, en el caso de un hotel, un requisito debe ser la eficiencia energética en la compra de equipos o dispositivos eléctricos de todas las áreas operativas.

### ***3. Seleccionar a sus proveedores con base en requisitos sostenibles***

Como siguiente paso a la integración de requisitos de sostenibilidad a las especificaciones de los bienes y servicios requeridos por su empresa, está la selección de proveedores. Dentro de este proceso es importante considerar que su empresa debe buscar apoyar a sus proveedores existentes para que estos cumplan con estos nuevos requisitos en la medida de lo posible, y al mismo tiempo abrir la oportunidad a nuevos proveedores que cumplan con los requisitos de sostenibilidad establecidos por su empresa. Para ello será necesario evaluar la capacidad de sus proveedores y precalificar sus cualidades, para finalmente seleccionar a los que cumplen con los requisitos establecidos por su empresa. Para ello el personal de compras de su empresa y los encargados de las diferentes áreas operativas vinculados con la selección de proveedores deberán elaborar un mecanismo de evaluación adaptado a su realidad operativa en el que se pueda medir el grado de capacidad de los proveedores actuales y potenciales para cumplir con los requisitos de sostenibilidad, y con base en los resultados de la evaluación, realizar la selección.

Los resultados de esta evaluación también servirán para establecer una línea base del desempeño sostenible de sus proveedores actuales y potenciales, conocer las necesidades de acompañamiento y apoyo para la mejorar dicha gestión buscando que estos logren cumplir con los requisitos establecidos por su empresa y finalmente evaluar la implementación del sistema de compras sostenibles para buscar la mejora continua de su empresa en este tema.

### ***4. Integrar la sostenibilidad a la contratación***

La contratación es finalmente el punto en que la empresa establece una relación formal con sus proveedores. La gestión y los compromisos de las compras sostenibles en su empresa deben verse reflejados en la calidad de la relación con sus proveedores, buscando que sea de mutuo beneficio, transparencia y respeto de las obligaciones contractuales bilaterales. Buscar establecer relaciones a largo plazo con sus proveedores es fundamental ya que permite un crecimiento y mayor probabilidad de éxito.

### ***Integración de requerimientos de sostenibilidad en los contratos***

Los contratos deben incluir los aspectos de sostenibilidad como parte de los compromisos a los que, tanto su empresa como el proveedor se comprometen a cumplir. Para ello, el contrato debe ser lo suficiente claro en cuanto a este compromiso como parte de los requerimientos de su empresa para lograr su efectiva implementación.

### ***Evaluación de los proveedores***

En el momento de establecer una relación formal de aprovisionamiento con sus proveedores, es necesario darle un seguimiento oportuno al desempeño de estos e incluir dentro de la evaluación los criterios de sostenibilidad requeridos por su empresa respecto a lo establecido en los contratos y en las especificaciones de compra. Para ello su empresa deberá desarrollar herramientas que faciliten esta evaluación, tales como formularios o tablas en las que se incluyan claramente los criterios de evaluación e indicadores de desempeño, dentro de los cuales se incluyan los requisitos de sostenibilidad. Además, deberá desarrollar e implementar un mecanismo de consolidación y análisis de resultados que le permitan sacar conclusiones que aporten a la mejora continua de su sistema de compras sostenibles y de sus proveedores.

Como parte de las prácticas sostenibles de contratación, su empresa debe hacerle saber a su proveedor la forma en la que lo evalúa, comunicándole los criterios de evaluación, indicadores de desempeño, temporalidad en la que realizará las evaluaciones y los resultados.

Por ejemplo, dentro de la evaluación a proveedores de servicios de alojamiento de un tour operador receptivo, se deberán evaluar criterios como planificación sostenible, gestión de calidad y servicio al cliente, gestión de seguridad, gestión de compras sostenibles, gestión de RRHH y contratación justa, gestión de apoyo al desarrollo local, gestión de respeto a los derechos humano, gestión del respeto a las comunidades locales y cultura local, gestión del uso racional del agua y la energía, gestión de manejo de desechos,

etc. Y para cada uno de estos criterios se deben seleccionar indicadores de desempeño que permitan su evaluación.

### ***Retroalimentación a proveedores***

Su empresa deberá incluir dentro de su mecanismo de evaluación de proveedores, la retroalimentación sobre los resultados tanto positivos como fallas. Estas fallas son finalmente no cumplimientos a los requerimientos de su empresa en cuanto a sostenibilidad, por lo cual será necesario comunicarlas, ofrecer apoyo al proveedor para que las corrija y finalmente si no se logra corregir, terminar el contrato, sin embargo, este es el último recurso que debe abordar.

### ***Terminación de contratos***

Dentro de la gestión de contratación de su empresa de servicios turísticos, en caso se identifiquen fallas relacionadas a aspectos de sostenibilidad que conlleven al incumplimiento de lo establecido en el contrato será necesario terminar con el mismo. La efectiva implementación del mecanismo de evaluación de sus proveedores es fundamental para asegurar el buen desempeño de los proveedores, sin embargo, es importante tomar en cuenta que las fallas en el desempeño sostenible de sus proveedores pueden ser identificadas en los mismos procesos operativos, a través de los resultados de encuestas de satisfacción a sus clientes, huéspedes o pasajeros, opiniones o quejas. Su empresa debe establecer dentro de los contratos los requisitos de sostenibilidad de cumplimiento obligatorio que permitan garantizar las prácticas sostenibles de sus proveedores y aseguren la gestión sostenible de su operación. Dentro de los requerimientos que pueden llevar a la terminación de un contrato con sus proveedores se pueden encontrar prácticas de contratación ilegal, trabajo infantil, incumplimiento de los derechos humanos universales y laborales, tolerancia a prácticas de explotación sexual en especial de menores, uso de sustancias de alta toxicidad o de uso ilegal, impactos ambientales mayores, etc.

### ***Revisión y mejora continua de los contratos***

Y finalmente, como todo proceso de mejora continua en el que el cambio es la única constante, su empresa deberá revisar periódicamente sus contratos, y con base en los resultados de las evaluaciones periódicas de desempeño de sus proveedores, otros aprendizajes y cambios en el contexto de su empresa turística, realizar las actualizaciones pertinentes con base en la realidad operativa de su empresa, sus necesidades de compras y su compromiso por la sostenibilidad.

### **3. Aplicando Buenas Prácticas de Compras Sostenibles a su Empresa de Servicios Turísticos**

Tal como se ha mencionado anteriormente, comprender el papel que juega la integración de la sostenibilidad en el sistema de compras para cumplir con los objetivos de su empresa turística y finalmente lograr este compromiso permee en toda su operación e impacte positivamente en los destinos donde opera es fundamental. Para ayudar a comprender de manera práctica esta transversalidad, a continuación, se presentan una serie de buenas prácticas a tomar en cuenta en el planteamiento de la política y estrategia de compras sostenibles y en su integración a los procedimientos y herramientas operativas de su empresa.

#### ***3.1 Ofrecer servicios turísticos accesibles para todos***

Dentro de los grandes retos de turismo sostenible actualmente se encuentra lograr que todos los turistas puedan tener experiencias únicas adaptadas a sus necesidades. La Organización Mundial del Turismo -OMT- a través del Código Ético Mundial para el Turismo establece la responsabilidad de la industria turística global en tomar acciones para lograr que tanto, personas con alguna discapacidad, personas mayores de edad y familias viajando con niños pequeños puedan ejercer su derecho de disfrutar un turismo sin obstáculos (OMT, 2016). Para lograrlo, cada empresa de servicios turísticos deberá ser capaz de adaptar su oferta de acuerdo a las necesidades de accesibilidad de sus clientes y audiencias. En el caso de servicios de alojamiento, se debe contar con instalaciones adaptadas a personas con requerimientos especiales por su edad y /o discapacidades (personas de edad avanzada, en silla de ruedas, hipo-acústicos, no videntes, etc.) apegándose a lineamientos internacionales sobre el tema, buscando asegurar la funcionalidad de estos espacios adaptados. Para ello, incluir dentro de los criterios de compra de dispositivos, equipos e instalaciones debe considerarse la accesibilidad con base en la realidad operativa de su empresa.

Y en el caso de tour operadores, cuya operación se basa en muchos casos en la contratación de servicios de alojamiento, transporte, alimentos y bebida, etc., debe incluirse dentro de requerimientos para contratación que se cuenten con servicios adaptados a personas con necesidades especiales. En este caso, dentro de los aspectos que deben requerirse puede estar lo siguiente:

- Instalaciones adaptadas que permitan el libre desplazamiento en áreas públicas.
- Servicios sanitarios adaptados con pasamanos, un espacio amplio e inodoro y lavamanos colocado a una altura adecuada para personas con sillas de ruedas.
- Habitaciones adaptadas para personas para personas con discapacidades, que sean plenamente funcionales y basadas en lineamientos internacionales.
- Señalización e idealmente comunicación táctil adecuada para estas audiencias.
- Personal capacitado para atender a personas con discapacidades. Por ejemplo, en el caso de atención a personas no videntes en restaurantes, que el personal de A&B conozca cómo atender a esta audiencia de acuerdo con estándares internacionales.

Incluir criterios de accesibilidad en la gestión de compras y en los requerimientos para contratación de proveedores, además agregar valor a su oferta de servicios y satisfacer las necesidades de un segmento de mercado significativo a nivel mundial, como lo es el público de adulto mayor, público familiar que viaja con niños y personas con discapacidades, ayuda al fortalecimiento de su cadena de valor y del destino en temas de accesibilidad como una herramienta de competitividad.

Para ampliar su conocimiento sobre el turismo accesible y cómo incorporarlo en el sistema de compras sostenibles de su empresa, puede visitar la página web de la Organización Mundial del Turismo -OMT-: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccesible.pdf> y descargar el Manual de turismo accesible para todos: principios herramientas y buenas prácticas de la OMT.

### ***3.2 Minimizar los riesgos en la seguridad integral de la empresa***

Garantizar la seguridad integral de su operación turística, tanto vinculada a huéspedes o pasajeros, colaboradores, instalaciones y comunidad vinculada es uno de los grandes compromisos de una empresa turística sostenible. Lograrlo está vinculado en gran medida con la selección de bienes y servicios, asegurando que estos cumplan con requisitos de seguridad.

En cuanto a la seguridad dentro de la operación, se debe considerar la compra de:

- Equipos y dispositivos de seguridad que respondan a los requerimientos operativos de cada área. Por ejemplo, en cocina se debe considerar desde uniformes adecuados para minimizar riesgos de seguridad hasta la compra de equipos y dispositivos de seguridad para prevenir quemaduras, cortadas, incendios y otros accidentes.

En el caso puntual a la contratación de proveedores de servicios, es importante considerar requerirles formalmente, a través de los mecanismos de contratación, los siguientes aspectos:

- Que ofrezcan servicios que garanticen la seguridad de los usuarios. En el caso de proveedores de transporte, se debe incluir dentro de los requisitos de contratación que los vehículos utilizados, tanto terrestres, acuáticos como aéreos, cuenten con dispositivos de seguridad básicos como lo son cinturones de seguridad para cada asiento disponible y chalecos salvavidas con base en su capacidad máxima y que comuniquen adecuadamente indicaciones de seguridad preventiva.
- Que garanticen la seguridad y bienestar de su personal, asegurándose que sus colaboradores usen obligatoriamente equipo de protección personal cuando están realizando trabajos para su empresa. Este equipo de seguridad debe ser acorde a sus funciones, evitando riesgos operativos y garantizando el bienestar de sus colaboradores.

- Que utilicen productos de calidad, bajo impacto ambiental y toxicidad minimizando riesgos de seguridad en la operación. En el caso de proveedores de servicios de control de plagas, mantenimiento y jardinería, su empresa deberá establecer dentro de los requisitos de contratación que se utilicen productos de baja toxicidad, preferiblemente ambientalmente amigables y en caso de utilizar productos de moderada toxicidad, que estos sean utilizados de manera controlada y así poder evitar riesgos de contaminación e intoxicaciones.

### ***3.3 Asegurar la salubridad en los servicios de alimentos y bebidas***

Definir claramente los criterios en la selección de productos alimenticios, equipos para la manipulación de alimentos y contratación de proveedores de servicios vinculados al manejo salubre de alimentos y bebidas de su empresa debe ser considerado dentro de su gestión de compras sostenibles.

Para ello se deben establecer los mecanismos que garanticen que los proveedores productos alimenticios cumplan, no sólo con aspectos relacionados a la calidad del origen de sus productos, sino también contemplen lo relativo al manejo inocuo y adecuado de los mismos, desde su producción hasta la entrega, garantizando que se cumple con la cadena de frío en los casos requeridos. Para ello, su empresa deberá establecer claramente los criterios o parámetros de selección de proveedores de productos alimenticios e integrarlos en las herramientas de monitoreo y evaluación, asegurando su cumplimiento y en caso existan fallas, contar con los mecanismos de retroalimentación para lograr la corrección efectiva de las mismas y así fortalecer a la cadena de suministros.

En cuanto a compra de insumos para garantizar el óptimo manejo de alimentos y bebidas, se debe considerar la selección de equipos y suministros adecuados a la operación, que van desde la selección de los materiales de las instalaciones de cocina, tales como pisos antideslizantes, vestimenta y equipamiento adecuado del personal, hasta la selección de

utensilios que permita minimizar los riesgos de contaminación cruzada, tales como tablas de colores para cortar alimentos.

### ***3.4 Fortalecer la cadena de valor sostenible comprando productos certificados de origen sostenible***

La certificación es una de las herramientas con que cuenta el mercado que permite garantizar al consumidor y a la comunidad en general, que detrás de una organización comprometida con la sostenibilidad, efectivamente existen prácticas demostradas que respaldan su gestión. Por lo tanto, darle preferencia al consumo de bienes y servicios certificados de origen sostenible fortalece la cadena de valor. Dependiendo del destino y las áreas donde opera su empresa de servicios turísticos, habrá mayor o menor disponibilidad de productos y servicios certificados, sin embargo, es importante tomar acciones formales para promover esta práctica de compras sostenibles en su empresa.

Para ello, es importante incluir dentro de los criterios de selección de productos o proveedores de su empresa la preferencia a los que cuentan con alguna certificación de sostenibilidad. Dentro de los productos certificados pueden encontrarse:

- Productos de origen agrícola como el café, té, cacao, frutas, vegetales, granos, plantas ornamentales, flores, entre otros.
- Productos de origen forestal, tales como madera, leña, cartón, papel entre otros.

En el caso de tour operadores, dar preferencia a empresas certificadas se convierte en una herramienta para garantizar una cadena de valor sostenible, aspecto fundamental en este tipo de operaciones, minimizando los esfuerzos de evaluación y monitoreo para estar certificada una empresa turística, tuvo que haber pasado por un proceso de evaluación formal de su gestión sostenible integral con base en los Criterios Globales de Turismo Sostenible, llevado a cabo por un ente certificador de tercera parte respaldado por el Concejo Global de Turismo Sostenible con máximo ente acreditador a nivel mundial.

Existen muchos entes certificadores en turismo sostenible a nivel mundial; a nivel latinoamericano vale la pena mencionar la certificación de turismo sostenible de Rainforest Alliance, una de las cuatro organizaciones fundadoras del Concejo Global de Turismo Sostenible, cuyo sistema de certificación fue el cuarto en ser reconocido por dicho concejo y cuyo estándar integra al 100% los criterios globales de turismo sostenible. También se pueden mencionar *Travelife*, *Earth Check*, *STEP*, en caso de Costa Rica la Certificación para la Sostenibilidad Turística -CST-, entre otros.

Para conocer más sobre el Concejo Global de Turismo Sostenible -GSTC- y los sistemas de certificación de turismo sostenibles reconocidos por este ente acreditador, visite <https://www.gstcouncil.org/>.

### ***3.5 Incluir proveedores de servicios turísticos comunitarios y pequeños emprendimientos***

Contribuir a distribuir los beneficios y la derrama económica del turismo en su destino es uno de los compromisos y aspectos diferenciadores de una empresa turística gestionada sosteniblemente. Para formalizar este compromiso, debe incluir dentro de los criterios de selección de proveedores, su preferencia a pequeñas y medianas empresas de proveedores locales y/o comunitarios de servicios turísticos o vinculados a la actividad turística, tales como tour operadores, emprendimientos de artesanos, proveedores de servicios de transporte, guías, etc.

Tal como al resto de proveedores, su empresa deberá aplicar criterios integrales de sostenibilidad para la selección, monitoreo y evaluación de proveedores de servicios comunitarios o de pequeños y/o medianos emprendimientos locales, buscando siempre que estos satisfagan las necesidades de su empresa, pero también apoyándolos para la mejora continua de sus servicios y la implementación de prácticas sostenibles, buscando así impactar positivamente en la comunidad local y lograr el efecto multiplicador de las buenas prácticas de consumo y producción responsable.

Incluir a proveedores de servicios comunitarios y locales dentro del sistema de compras de su empresa, abre una posibilidad de vincular acciones de responsabilidad social empresarial al fortalecimiento de la cadena de suministros. Canalizar las acciones de ayuda a la comunidad apoyando al fortalecimiento de proyectos productivos de sus proveedores de servicios locales permite crear relaciones comerciales de beneficio mutuo, en las apoyar a proveedores locales a mejorar la capacidad de innovar, incorporar prácticas sostenibles a su operación y ser más competitivos, le permite a su empresa mejorar el desempeño de sus proveedores y así asegurar una cadena de valor sostenible. Esto es un ejemplo de cómo la incorporación de la sostenibilidad a su gestión de compras contribuye lograr los objetivos de crecimiento, productividad y manejo de riesgos de su operación, promoviendo y extendiendo la competitividad de su empresa a su red de suministros.

Estas acciones de consumo responsable e impactos positivos en los proyectos productivos comunitarios, comunicadas adecuadamente a huéspedes y/o pasajeros, clientes, inversionistas, comunidad en general, son una oportunidad de poner en valor a la gestión sostenible integral de su empresa respaldar con acciones su compromiso.

### ***3.6 Contratar proveedores que demuestren prácticas respetuosas a los derechos laborales y derechos humanos universales***

El sistema de gestión de compras de su empresa se convierte también en una herramienta efectiva para asegurar una cadena de valor alineada a los grandes objetivos del turismo y del desarrollo sostenible a nivel mundial, como lo son el respeto a los derechos humanos universales y a los derechos laborales de su cadena de valor, entre otros.

En la industria turística, más allá del compromiso y buenas prácticas operativas, el desempeño sostenible de las empresas proveedoras de servicios está vinculado a la selección de sus proveedores. Por lo tanto, el compromiso por garantizar prácticas operativas justas en su cadena valor, respetuosas de la legislación laboral aplicable de su país y de los derechos humanos universales debe estar reflejando desde la política y

estrategia de compras sostenibles e integrado a la operación a través de los requerimientos para la selección de proveedores, contratos comerciales, procedimientos y herramientas de evaluación y monitoreo de proveedores. Así mismo, estos temas deben abordados en las acciones educativas de fomento a una cultura de consumo responsable dirigida a proveedores, logrando así no solo un requerimiento sino también una mejor comprensión e interiorización de la importancia de estas prácticas.

Dentro de los aspectos específicos sobre derechos humanos universales y derechos laborales que deben ser requeridos y monitoreados a su cadena de proveedores se encuentran:

- Garantizar una contratación legal de colaboradores.
- Demostrar el pago del salario mínimo.
- Contar con un reglamento de trabajo que establezca las bases de una contratación justa, respetuosa de los derechos de sus colaboradores y de los intereses de la empresa. Dentro de los cuales se encuentran se deben abordar temas como el derecho a vacaciones, período pre y post embarazo y lactancia, seguridad social y ocupacional, no discriminación por credo, ideología política, orientación sexual.
- Contar con un código de conducta que refleje el compromiso por cumplir con los cuatro principios y derechos fundamentales del trabajo que son: la eliminación de la discriminación en materia de empleo, la libertad de asociatividad, la eliminación del trabajo forzoso y la eliminación del trabajo infantil. (OIT, 2011)
- Condiciones laborales e instalaciones que garanticen el bienestar físico, mental y emocional de sus colaboradores.

Estos aspectos, y otros que su empresa considere de importancia sobre estas temáticas, deben ser incluidos en los procesos de selección, contratación y evaluación de proveedores. Para ello deberán ser abordados en los contratos comerciales y evaluados en las visitas a proveedores, asegurándose que los formularios de evaluación incluyan, de manera puntual, indicadores para medir el desempeño de estos temas. Y, por último, el sistema de compras

de su empresa debe contar con un mecanismo efectivo para analizar los hallazgos identificados, retroalimentar a sus proveedores en los casos que se identifiquen situaciones en las que no se respeten estos derechos y contar procedimientos para garantizar del cumplimiento de estos requisitos por parte de todos sus proveedores.

Para profundizar sobre este tema, se recomienda visita la página web de Naciones Unidas sobre derechos humanos: <http://www.un.org/es/sections/what-we-do/protect-human-rights/> y la página web de la Organización Internacional del Trabajo -OIT- sobre derechos en el trabajo <http://www.ilo.org>.

### ***3.7 Garantizar la cero tolerancia al turismo sexual y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes a través de la contratación de proveedores de servicios responsables.***

Dentro de los impactos negativos de la industria turística en los destinos donde opera es la destrucción del tejido social de las comunidades receptoras por la proliferación de actividades de perjuicio social, tales como el tráfico de drogas, violencia y prostitución. El turismo sexual es un claro ejemplo de este tipo de actividades nocivas para la sociedad y dentro de este, la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes como uno de los grupos más vulnerables de la sociedad.

Una empresa turística sostenible debe tomar medidas formales para evitar situaciones de perjuicio social vinculadas a su operación y esto incluye lo relativo a su cadena de proveedores. Dentro de estas medidas formales, su empresa debe contar con una política que establezca su compromiso para evitar este tipo de actividades y en particular la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes o adherirse a un protocolo tal como *The Code* y hacer pública entre sus clientes, huéspedes o pasajeros, colaboradores, proveedores y comunidad en general su postura sobre este tema. Además, debe contar con los mecanismos formales que garanticen la puesta en práctica de este compromiso en su operación, integrarlo a los procedimientos operativos, desarrollando actividades de capacitación y sensibilización sobre el tema a todas las partes interesadas y evaluando que

existe una comprensión y empoderamiento sobre el tema para poder garantizar la efectividad de sus acciones.

Su sistema de compras sostenibles, de nuevo, se convierte en una herramienta para asegurar que sus proveedores estén alineados con este gran compromiso. Para ello será necesario que su empresa incluya dentro de los criterios de selección de proveedores que estos demuestren la toma de medidas formales que aseguren la cero tolerancia al turismo sexual y la explotación sexual de menores en sus operaciones. Esto debe estar incluido en los contratos y debe ser evaluado sistemáticamente en las operaciones de sus proveedores, en particular los servicios de alojamiento, como uno de los puntos más frágiles de una operación sostenible.

En caso particular de tour operadores, el sistema de compras sostenibles es el mecanismo más importante para asegurar una cadena de valor blindada a la explotación sexual y en particular al de menores, debido a que su oferta de servicios está en manos de servicios externalizados como lo son guías, choferes, transportistas, hoteles o servicios de alojamiento, comedores o restaurantes, proveedores de servicios turísticos locales y comunitarios, etc. Todos deben demostrar estar alineados con el compromiso de la empresa en contra del turismo sexual y explotación sexual de menores. Para ello es fundamental incluirlo de manera puntual en la política y estrategia de compras sostenibles de su empresa, integrarlo a los procedimientos de contratación y evaluación de todos sus proveedores, sensibilizarlos como parte las acciones de educación para la sostenibilidad para así crear conciencia y generar cambios en toda la cadena de valor y lograr así minimizar los impactos negativos del turismo.

Este tema se vuelve particularmente frágil cuando se trabaja con comunidades que no han estado expuestas al turismo y a programas de sensibilización sobre estas temáticas. En estos casos, el trabajo de sensibilización como una de las herramientas del sistema de compras sostenibles de su empresa es fundamental para crear conciencia y apoyar a las comunidades a desarrollar las condiciones para una visitación responsable, tales como

códigos de conducta y normativas, y así para minimizar la vulnerabilidad de su tejido social ante estas problemáticas.

### ***3.8 Minimizar la huella de carbono a través de las compras sostenibles***

La industria turística y viajes es responsable de impactos significativo en la generación de gases efecto invernadero -GEI- vinculados al cambio climático a nivel mundial. Únicamente los viajes aéreos representan un 5% de las emisiones de GEI generadas a nivel global (fuente) y a esto se suman las emisiones generadas por transporte terrestre, acuático, uso de equipos y generación de electricidad, compras y transportación de insumos, entre muchos otros. Si bien se conoce sobre estos grandes impactos de la actividad turística a nivel de destino y a escala mundial, existe poca responsabilidad por parte del sector en la toma de decisiones que permitan reducir estos impactos. Sin embargo, los efectos del cambio climáticos cada vez son más evidentes y contundentes. Un ejemplo de ello es el aumento de la temperatura en los océanos y con ello un aumento significativo en la cantidad huracanes y tormentas tropicales que afectan destinos en todo el mundo.

Las empresas turísticas sostenibles, como parte de sus compromisos por minimizar sus impactos negativos en el ambiente, deben tomar medidas formales para minimizar su huella de carbono. Para ello su empresa debe tomar en cuenta los siguientes aspectos, dentro los cuales la gestión de compras sostenibles juega un papel importante.

- Conocer sobre el fenómeno del cambio climático y cómo la actividad turística, en particular de su empresa, contribuye a esta problemática.
- Conocer las fuentes de GEI, directas e indirectas generadas por su operación. Dentro de las directas se encuentran las provenientes de equipos tales como calderas, equipos de refrigeración y aire acondicionado, transporte vinculado a su operación incluyendo compras, de huéspedes y/o pasajeros y colaboradores. Y las indirectas están vinculadas a la generación de electricidad.

- A partir de esto, su empresa debe establecer acciones formales para minimizar sus emisiones de GEI. Muchas de estas acciones están vinculadas con la gestión de compras sostenibles, dentro de ellas el reemplazo y compra de equipos y dispositivos que generen menos emisiones de GEI, la selección de proveedores locales que permita reducir el costo ambiental de la transportación de los insumos, tomando en cuenta que a menor distancia se disminuirán las emisiones provocadas por combustibles de origen fósil. Así mismo, la selección de proveedores de transporte de huéspedes y/o pasajeros y colaboradores que utilicen vehículos eficientes y en buen estado de mantenimiento.

Para lograr una efectiva integración del compromiso por disminuir la huella de carbono de su operación, esta debe estar incluido dentro de los objetivos de su política y estrategia de compras sostenibles. Así mismo se deben incluir criterios específicos que permitan lograr una adecuada selección de insumos y equipos, así como de proveedores locales y proveedores de transporte.

En el caso de los tour-operadores, la selección de proveedores transporte es fundamental, buscando que estos utilicen vehículos lo más eficientes en la medida de lo posible, en buen estado de mantenimiento y que cumplan con las regulaciones locales en cuanto a medición de emisión de gases. Estos aspectos deben estar incluidos en los requerimientos para la contratación y deben ser monitoreados en las evaluaciones periódicas.

### ***3.9 Priorizar la compra local para optimizar beneficio al desarrollo económico del destino y minimizar la huella de carbono***

Uno de los grandes retos de la industria turística y en particular de las empresas de servicios, es aportar efectivamente a lograr los objetivos del desarrollo sostenible relacionados a reducción de la pobreza y contribución al desarrollo económico local. En muchos casos, las empresas turísticas utilizan insumos traídos de las grandes ciudades o

importados por motivos de facilidad de compra y estándares de calidad, sin embargo, este tipo de compras no contribuye a fortalecer la economía de los destinos donde las empresas tienen sus operaciones, lo cual impacta negativamente en cuanto a generación de empleo local y minimización de pobreza, con todas las secuelas sociales que esta trae consigo. Sin embargo, una empresa turística sostenible, a través de la priorización de la compra local como una estrategia empresarial, tiene la oportunidad de desarrollar relaciones de mutuo beneficio entre la empresa y el sector empresarial del destino, incluyendo pequeños, medianos y grandes productores y distribuidores locales, logrando así varios beneficios dentro de los cuales se encuentran:

- Basar su operación en una cadena corta de comercialización, aprovechando los recursos locales de calidad y optimizando los recursos económicos de la empresa.
- Monitorear efectivamente el desempeño de sus proveedores, minimizando los riesgos operativos derivados de su gestión de compras.
- Aprovechar la oportunidad de tener una relación directa con sus proveedores y poder así incidir en su desempeño integral sostenible, logrando fortalecer su cadena de valor.
- Contribuir al desarrollo económico local a nivel de pymes y grandes empresas.
- Disminuir la huella de carbono generada por su operación de compras.

Para ello su empresa deberá incluir la preferencia a las compras locales dentro de los compromisos de su política y estrategia de compras sostenibles. Así mismo deberá integrarlo a sus herramientas operativas. Para ello se recomienda realizar las siguientes acciones:

- Conocer las necesidades de bienes y servicios de su empresa.
- Investigar sobre los bienes y servicios ofrecidos localmente, que respondan a las necesidades de la empresa y sus requerimientos de calidad, seguridad, salubridad, bajo impacto ambiental, entre otros.

- Invitar a proveedores locales a participar la cadena de aprovisionamiento de la empresa.
- Comunicarles el compromiso y los procedimientos de compras sostenibles de su empresa y apoyarles a comprender y cumplir con los requisitos para ser incluidos como proveedores.

### ***3.10 Lograr la eficiencia en el uso del agua y energía en la operación.***

El uso eficiente del agua, como un recurso renovable cuya disponibilidad es cada vez más escasa en el mundo, y de la energía, cuya generación y distribución representa un costo ambiental alto en el planeta y uno de los rubros más altos en operaciones turísticas, especialmente de hospedaje, es uno de los grandes retos de las empresas prestadoras de servicios turísticos sostenibles. Para lograr una efectiva gestión orientada a reducir el consumo de agua y energía, su empresa debe basar las acciones de uso eficiente en una planificación que incluya la gestión de compras sostenibles como estrategia para lograr las metas de ahorro. Para esto, la empresa debe:

- Conocer los requerimientos de agua y energía en todas las áreas de operación.
- Monitorear su consumo de agua y energía, preferiblemente por área operativa.
- Identificar los dispositivos y equipos, tanto de agua y energía con que cuenta la empresa y su eficiencia en cuanto a consumo.
- Establecer las áreas de oportunidad para el ahorro de agua y energía en equipos y dispositivos.
- Integrar la preferencia a la compra de dispositivos y equipos eficientes en la política y estrategia de compras sostenibles y en las herramientas operativas.

En una empresa hotelera, el cambio a sistemas eficientes de agua y energía implica en muchos casos inversiones importantes. Sin embargo, es fundamental que la alta dirección de su empresa y los responsables de las áreas operativas involucradas, dentro de ellas compras, tengan una comprensión adecuada de los beneficios económicos/ empresariales y ambientales que la migración a sistemas eficientes tiene en la operación.

Dentro de los criterios de compras vinculados a la eficiencia energética y de agua se recomienda incluir los siguientes:

#### Relativos al uso racional del agua

- Lavamanos y duchas con dispositivos ahorradores
- Inodoros de bajo consumo
- Sistemas de riego de jardines y áreas verdes eficientes
- Dispositivos ahorradores automatizados para áreas operativas de alto consumo de agua.

#### Relativos al uso eficiente de energía

- Dispositivos de iluminación ahorradores, preferiblemente LED
- Equipos energéticamente eficientes según las necesidades de las diferentes áreas operativas. En las empresas de hospedaje, se deben considerar desde las áreas de equipos mayores, cocinas, lavandería, áreas administrativas hasta las áreas de uso público y de huéspedes y/o pasajeros.
- Equipos y dispositivos que utilicen energías limpias (por ejemplo: energía solar, energía eólica).

En cuanto a la gestión eficiente de agua y energía de la cadena de proveedores de su empresa, debe incluir dentro de los requerimientos para su contratación, que estos demuestren contar implementar acciones de gestión ambiental que incluyan el uso eficiente de agua y energía.

Si su empresa exterioriza procesos importantes de la operación, que involucren un uso significativo de agua y energía, como lo es el caso de los servicios de lavandería de un hotel, debe asegurarse de que su proveedor demuestre hacer un uso eficiente de estos recursos, ya que los impactos ambientales generados por dichos procesos siguen siendo responsabilidad de su empresa.

### ***3.11 Minimización de contaminación ambiental***

Dentro de los grandes impactos de la industria turística a nivel global se encuentra la contaminación de fuentes de agua, suelo y aire. La falta de responsabilidad empresarial sobre los impactos ambientales generados por sus operaciones y el uso en gran escala de productos químicos de limpieza, higiene y para actividades de mantenimiento, agroquímicos en áreas verdes, productos peligrosos y de manejo especial, equipos que utilizan gases dañinos para la capa de ozono, entre otros, y el mal manejo de los desechos generados de las operaciones, provocan daños ambientales, en muchos casos irreversibles, a los diversos ecosistemas de los destinos que son parte de los atractores de los sistemas turísticos. Realizar acciones que dañan la materia prima de la actividad turística, es como matar a la gallina de los huevos de oro.

Dentro de los principios de las compras sostenibles establecidos en la Norma ISO 20400, se encuentra la rendición de cuentas y esta se refiere a que una empresa sostenible debería rendir cuentas por los impactos sobre la sociedad, economía y el ambiente generados por su operación, incluyendo la cadena de suministros y el ciclo de vida de los bienes y servicios, desde su origen hasta su disposición final (UNE-ISO 20400, 2017). Comprender este principio es fundamental para interiorizar el alcance de debería tener el sistema de compras sostenibles de su empresa, asumir y formalizar los compromisos por minimizar estos impactos y hacerlos operativos. Una vez más, la gestión de compras se convierte en una herramienta clave para lograr este principio, en este caso vinculado a los impactos ambientales generados por su operación.

Dentro de los criterios de selección de compras que permitirán minimizar la contaminación ambiental de su operación turística están los siguientes:

- Preferencia a la compra de productos biodegradables y/o de bajo impacto ambiental.
- Preferencia a la compra de productos biológicos o de bajo impacto ambiental de control de plagas.
- Preferencia a la compra de fertilizantes orgánicos y plaguicidas naturales o de bajo impacto ambiental.
- Minimización de compra de insumos con componentes tóxicos y peligrosos.
- Rechazo a la compra de productos de moderada y alta toxicidad.
- Rechazo a la compra de equipos que utilicen refrigerantes dañinos para la atmósfera.

En cuanto a la contratación de proveedores de servicios, vale la pena mencionar los proveedores de control de plagas, servicios de mantenimiento de equipos e instalaciones y jardinería. En estos casos en particular, su empresa deberá asegurarse de establecer dentro de los requisitos de contratación, el uso preferente de productos que demuestren ser amigables con el medio ambiente y de baja toxicidad. Se debe prohibir el uso de productos de alta toxicidad y en caso se usen productos de moderada toxicidad, que se demuestre uso mínimo y regulado.

### ***3.12 Reducir la generación de desechos sólidos.***

El manejo de los desechos es otro de los grandes problemas provocados por la industria turística a nivel mundial. El volumen generado por operaciones turísticas, en particular las hoteleras, sobre pasa la capacidad de manejo de desechos de los destinos, cuando las hay, y cuando no se cuenta con un sistema de manejo de desechos, el problema se hace mayor. Y en cuanto a los tour-operadores, el paso de los turistas por distintos lugares dejando los desechos de su operación no asumiendo la responsabilidad de manejo,

impacta negativamente los destinos, que en muchos casos tampoco tienen una capacidad de manejo de los mismos.

Toda empresa turística sostenible debe incluir dentro de su responsabilidad de compras sostenibles, la reducir los desechos generados por su operación a partir de la implementación de criterios de selección de insumos orientados a minimizar esta problemática, e incluir dentro del compra lo relativo al manejo y disposición final de los mismos. Para ello es fundamental que se incluya este compromiso dentro de la política y estrategia de compras sostenibles de su empresa, y se incluya dentro de los criterios de compras de insumos de su operación como mínimo los siguientes puntos:

- Preferencia a la compra de productos en grandes cantidades.
- Preferencia al uso de papel de origen sostenible demostrado.
- Preferencia productos con envases reutilizables, rellenables y reciclables.
- Rechazo a la compra de bebidas en botellas plásticas.
- Rechazo a dispositivos y envases desechables de un solo uso no biodegradables, en particular los plásticos y de poliestireno expandido.
- Rechazo a productos empacados en pequeñas cantidades que puedan ser reemplazados por otros que utilicen recipientes rellenables.

En cuanto al manejo de los desechos, la empresa debe asegurar la contratación de proveedores formales que garanticen un manejo ambientalmente adecuado de los desechos por tipo. Para ello la empresa deberá requerir a sus proveedores los permisos legales de operación y que demuestre en las evaluaciones de monitoreo prácticas adecuadas.

## Conclusiones

La comprensión de las compras sostenibles y su integración al sistema de gestión de las empresas de servicios turísticos comprometidas con la sostenibilidad es fundamental para el logro de sus objetivos estratégicos empresariales y su contribución al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a nivel global propuestos dentro del marco de la Agenda 2030 de Naciones Unidas (PNUD, 2015).

Conocer el concepto de compras sostenibles y su alcance dentro de cualquier organización es fundamental para su comprensión y aplicación. Para ello es necesario considerar que estas van más allá de la acción de adquirir bienes y servicios de proveedores como una actividad que está presente en cualquier organización. Las compras sostenibles son las que buscan tener el mayor impacto positivo ambiental, social y económico durante todo el ciclo de vida de los bienes y servicios adquiridos, minimizando los impactos adversos provocados por la organización, y en el caso de la industria turística, por las empresas de servicios turísticos.

En una empresa turística, la gestión de compras sostenibles está directamente vinculada con el logro de sus objetivos sostenibles que deben incluir lo relativo a lograr buen desempeño empresarial y económico optimizando los recursos de la empresa, apoyar al desarrollo económico local y minimizar los impactos negativos tanto empresariales, socioculturales y ambientales, generados con su operación. Por lo tanto, las compras sostenibles se constituyen como una herramienta transversal en la gestión turística sostenible.

Para lograr una efectiva integración de la sostenibilidad en el sistema de compras de una empresa turística, además de tener un conocimiento general sobre los conceptos básicos de las compras sostenibles, es necesario partir del compromiso formal de la alta dirección de la organización o empresa turística. Este debe ser plasmado en la política y estrategia de compras sostenibles, documentos que deben estar alineados con los objetivos estratégicos de la organización.

Posteriormente, una empresa turística debe definir claramente la función de compras, partiendo del conocimiento de las herramientas que integran el sistema de compras de la empresa y estableciendo las necesidades para la integrar la sostenibilidad al mismo. Para ello la empresa debe establecer las necesidades para el fortalecimiento de capacidades de los colaboradores en ese material, definir y establecer los mecanismos para integrar a las partes interesadas en su compromiso y establecer las prioridades de compras sostenibles en su operación.

Finalmente, para llevar a la operación propiamente dicha la integración de la sostenibilidad a los procesos de compras, partiendo de una estrategia de aprovisionamiento basada en su realidad operativa, la empresa deberá integrar los requisitos de sostenibilidad a las especificaciones de compras existentes, seleccionar a sus proveedores y gestionar los contratos buscando fortalecer su cadena de suministros sostenibles. Y finalmente, para lograr la mejora continua de su sistema de compras sostenibles, deberá establecer los mecanismos periódicos de evaluación y retroalimentación que le permitan apropiarse de las compras sostenibles como una herramienta que agrega valor a la gestión de su empresa.

En cualquier empresa turística que implemente una gestión sostenible, las compras deben ser consideradas una herramienta básica y transversal, que permite lograr un adecuado desempeño empresarial mediante una optimización de recursos y mejoramiento productivo, minimizar los impactos negativos al ambiente, cultura y sociedad y finalmente a contribuir al desarrollo local. Las compras sostenibles abordan temas prioritarios del turismo sostenible que van desde garantizar la seguridad integral, garantizar los derechos humanos universales y laborales, hasta la minimización de la huella de carbono y generación de residuos.

## Recomendaciones

### **Recomendaciones para las empresas turísticas**

Para lograr el efectivo funcionamiento del sistema de gestión turística sostenible de su empresa y sus objetivos estratégicos que incluyen de manera integral lo relativo a aspectos empresariales como rentabilidad, satisfacción del cliente, productividad, así como minimización de impactos negativos tanto ambientales como socioculturales y apoyo al desarrollo local, ver las compras sostenibles como una herramienta transversal para el logro de dichos objetivos es fundamental.

Para integrar la sostenibilidad al sistema de compras de su empresa se recomienda partir de la comprensión de los fundamentos de las compras sostenibles y su alcance por parte de todos los involucrados dentro de la empresa, incluyendo desde la alta dirección hasta los responsables de las operaciones de compra propiamente dichos. Y a partir de este conocimiento base iniciar una planificación de cómo esta va a ser integrada a los procesos de la empresa partiendo de su realidad operativa y el contexto donde desarrolla sus actividades turísticas. Esto último es de gran importancia para lograr que lo planteado desde la política y estrategia de compras hasta los nuevos requisitos de sostenibilidad incluidos en las especificaciones de compras de la empresa puedan llevarse a la operación. Si los destinos donde opera su empresa se encuentran en un nivel incipiente en cuanto a proveedores y contratistas que ofrezcan bienes y servicios alineados con la sostenibilidad, la empresa debe, por ejemplo, establecer estrategias que incluyan el fortalecimiento de su cadena de valor sostenible y en incluir requisitos de sostenibilidad alcanzables inicialmente.

Por último, se recomienda poner especial énfasis en desarrollar estrategias para involucrar y fortalecer las prácticas sostenibles de los proveedores y contratistas. Esto asegurará el adecuado funcionamiento del sistema de compras sostenibles de su empresa y su mejora continua, y fortalecerá la sostenibilidad en los destinos donde opera.

## Referencias

- CEGESTI. (2008). Manual para la implementación de Compras Verdes en el sector público de Costa Rica. San José, Costa Rica.
- Guía ISO 82:2014. (2014). Guidelines for addressing accessibility in standards.
- Guía ISO/IEC 2:2004. (2004). Standardization and related activities. General vocabulary.
- ISO 26000:2010. (2010). Guía de responsabilidad social.
- ISO 5127:2001. (2001). Information and documentation. Vocabulary.
- ISO 9000:2015. (2015). Sistemas de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario.
- OIT. (2011). Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Recuperado el 26 de marzo de 2018 de <http://www.ilo.org/declaration/lang-es/index.htm>
- OMT. (2016). Código Ético Mundial para el Turismo. Recuperado el 24 de marzo de 2018 de <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
- PNUD. (2015). Folleto sobre los objetivos de desarrollo sostenible. Recuperado el 24 de marzo de 2018 de <http://www.undp.org/content/undp/es/home/librarypage/corporate/sustainable-development-goals-booklet.html>
- Rainforest Alliance. (2017). Estándar Rainforest Alliance para Hotel y Servicios de Alojamiento 2012 – Versión revisada enero 2017.
- Secretaría Distrital de Ambiente. (2012). Guía para la implementación de un modelo de gestión de compras verdes. Bogotá, Colombia. Recuperado el 15 de febrero de 2018 de

<http://oab2.ambientebogota.gov.co/es/documentacion-e-investigaciones/resultado-busqueda/guia-para-la-implementacion-de-un-modelo-de-gestion-de-compras-verdes>.

UNE-ISO 20400-2017. (2017). Compras Sostenibles. Directrices. Madrid, España.

UN-PRI & Global Compact Lead. (2013). El modelo de generadores de valor: una herramienta para comunicar el valor empresarial de la sostenibilidad. Recuperado el 25 de marzo de 2018 de <https://www.unglobalcompact.org/take-action/action/value-driver-model>.

UNWTO. (2018). Definición de turismo sostenible. Recuperado el 2 de abril de 2018 de <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>

UNTWO. (2017). Panorama OMT del turismo internacional, Edición 2017. Recuperado el 27 de marzo de 2018 de <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284419043>