



Cámara Hotelera y
Gastronómica
de Salta

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS



Esta guía está diseñada como una herramienta de educación ambiental y sensibilización, para contribuir al cambio de paradigma.

Queremos generar redes de trabajo colaborativo que impacten de manera positiva sobre el medio ambiente local.

Este manual es producto de un esquema de gestión colaborativa entre el sector público y privado de la Ciudad de Salta.



Cámara **Hotelera y
Gastronómica**
de Salta



Salta
MUNICIPALIDAD

OBJETIVOS



Mejora continua.



Mejorar la calidad en el servicio.



Incorporar estándares de higiene y seguridad en la cocina.



Adoptar prácticas responsables en la gestión ambiental.

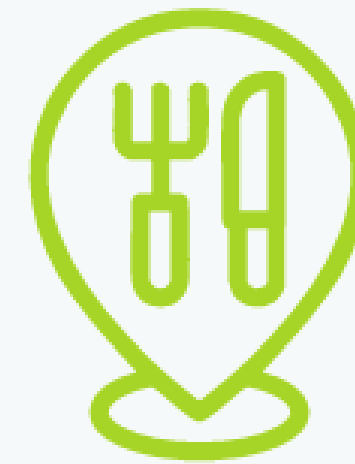


Consolidar propuestas gastronómicas competitivas.



Fortalecer la identidad cultural local.

PÚBLICOS DESTINATARIOS



Establecimientos gastronómicos localizados en la Ciudad de Salta.



1. Política de gestión sustentable

Es un documento que establece los principios de acción de la organización y el nivel de responsabilidad con su entorno.

Es un conjunto de compromisos e intenciones formales y documentadas para una gestión gastronómica sustentable.



RECOMENDAMOS

- a) La política debe ser específica de las actividades del establecimiento;
- b) Su traducción al inglés;
- c) Su disponibilidad y visibilidad para el conocimiento del personal y clientes del establecimiento;
- d) Actualizar la política en función de los cambios organizativos en las instalaciones que afecten a la gestión del establecimiento.
- e) Informar de la política a todo el personal del establecimiento, proveedores o grupos de interés.

Ejemplo de política de gestión sustentable

El establecimiento gastronómico debe asumir los siguientes compromisos:

- Cumplir los principios del turismo sustentable.
- Cumplir los requisitos legales aplicables a la gestión sustentable.
- Prevenir y minimizar los impactos negativos sobre el entorno, maximizando los impactos positivos.
- Promover la mejora continua de la gestión sustentable.
- Garantizar la seguridad e higiene en el establecimiento.
- Priorizar la calidad del servicio a través de la atención al cliente, mejorando continuamente la satisfacción de los mismos.
- Compartir el compromiso de la gestión sustentable del restaurante hacia los colaboradores, clientes y proveedores.

¿Qué es el turismo sostenible?

La ONU define al **turismo sostenible** como aquel que tiene plenamente en cuenta las **repercusiones actuales y futuras**, económicas, sociales y ambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas.

¿Cómo se garantiza la sustentabilidad a largo plazo?



Dando un **uso óptimo** a los **recursos medioambientales**, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico.

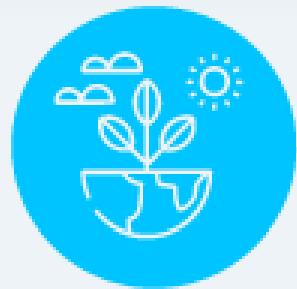


Promoviendo la **inclusión socio-cultural** de los habitantes locales.



Asegurando **actividades económicas viables** a largo plazo, que reporten a todos los agentes beneficios socioeconómicos bien distribuidos.

El turismo sustentable busca el equilibrio entre:



Sustentabilidad ambiental

1. Cambio climático.
2. Gestión de residuos.
3. Eficiencia energética.
4. Ahorro de agua.



Sustentabilidad Socio-Cultural

1. Conservación del Patrimonio Natural y Cultural del destino.
2. Desarrollo sustentable del destino.
3. Gestión formativa del equipo de trabajo.
4. Prácticas de calidad del personal del salón.



Sustentabilidad económica

1. Compra responsable a proveedores.
2. Responsabilidad social con la comunidad local.
3. Comunicación sostenible.
4. Consolidación y posicionamiento de la oferta de turismo sostenible en el destino.

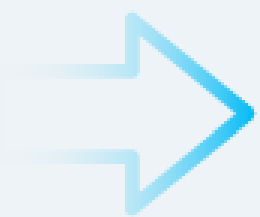


**Sustentabilidad
ambiental**

Cambio climático



De acuerdo a la organización de las naciones unidas (ONU) el cambio climático se refiere a las **modificaciones a largo plazo de las temperaturas y los patrones climáticos**.

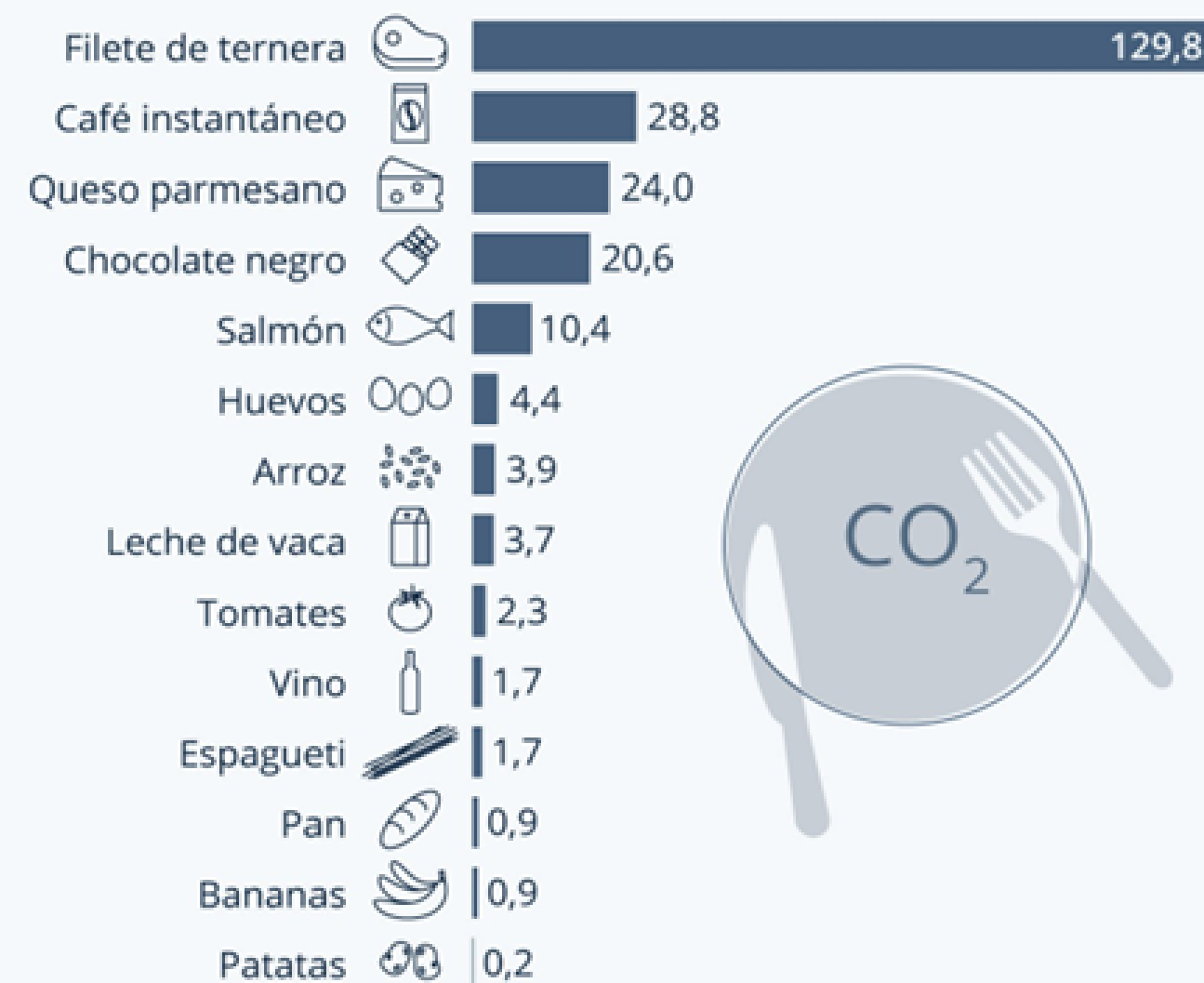


Se ha estimado que el turismo produce el **5% de las emisiones mundiales de CO2 (Dióxido de carbono)**.

Aprende más sobre Turismo y cambio climático acá:
symbiotur.com/turismo-y-cambio-climatico

La huella de carbono de los alimentos

Emisiones de gases de efecto invernadero por kilogramo de alimentos y bebidas seleccionados (en kg de CO₂ equivalente)*



* Estimaciones de 2022 que consideran la producción y el transporte de los alimentos.

Fuente: Our World In Data

Gestión de residuos

Se dice que el mejor residuo es el que **no se genera**, sin embargo:

El **50%** de la basura generada puede ser compostada y el **38%** reciclada.

65% de los residuos de comida son generados en el proceso de elaboración

Un restaurante en Argentina genera, en promedio, 0.850 kg de residuos por comensal por día.

1 turista genera **10 veces más** residuos que en su lugar de residencia

¿Cómo reducirlo?

Una correcta gestión de residuos implica la adopción de prácticas sostenibles desde la **fuentes de generación** hasta la **eliminación final**. Es indispensable que las organizaciones y/o prestadores turísticos contribuyan a reducir los residuos contemplando la **separación**, la **concientización** y la **articulación** con otras organizaciones.

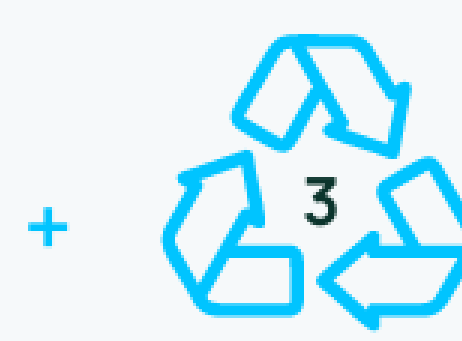
Para lograr una mejora en el manejo de los residuos es fundamental poner en práctica las **3 “R”**:



Reducir
la cantidad de
basura que
generamos.



Reutilizar
Encontrar
nuevas formas
de utilizar los
objetos par
que no se tiren
a la basura.



Reciclar
Convertir los
objetos que ya
no necesitamos
en otros nuevos
que se puedan
volver a utilizar.

Etapas en la gestión de residuos

- 1 Identificar los residuos:**
Tipo, cantidad, cualidad, flujo de los mismos.
- 2 Minimizar residuos, prevenir riesgos asociados, concientizar:**
Disponer de procedimientos o pautas de trabajo y tener un seguimiento sobre su cumplimiento.
- 3 Separar residuos:**
Disponer de un procedimiento y un sistema de contenedores adecuados para cada tipo de residuos.
- 4 Almacenamiento y disposición de los residuos:**
Los residuos deben almacenarse en depósitos o contenedores señalizados en condiciones adecuadas de seguridad e higiene.



Eficiencia energética

El consumo de energía es uno de los aspectos medioambientales más importantes en la gestión sustentable de una organización turística, por lo que debe ser medido periódicamente para **detectar oportunidades de ahorro energético y evaluar la eficiencia de las mismas.**

¿Sabés qué es lo que más energía consume en una organización turística?



El costo de la energía para calefacción, ventilación y refrigeración de un restaurante puede representar el **50%** del total de sus costos.

¿Cómo lograr una eficiencia energética?

La eficiencia energética, consiste en **disminuir el consumo de energía** manteniendo los niveles de producción, confort y atención de las necesidades cotidianas y disminuyendo los impactos ambientales negativos, por medio de acciones económicamente convenientes.



El establecimiento debe **conocer** perfectamente las características fundamentales de sus equipos de producción de calor y de frío, las fuentes de energía que se utilizan en cada caso, la antigüedad de los equipos y los rendimientos energéticos de dichos equipos, **para establecer medidas que prevengan su uso desmedido.**

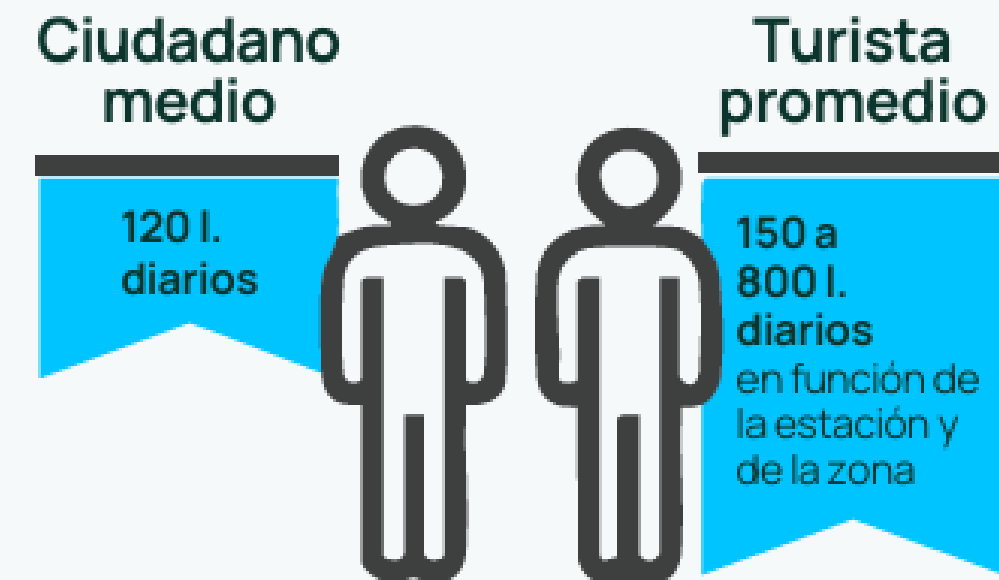
Conoce más sobre electrodomésticos que consumen más energía en bares o restaurantes acá:
eleiaenergia.com/que-electrodomesticos-consumen-mas-energia-en-mi-bar-o-restaurant-medidas-de-ahorro



Ahorro de agua

"Pocos sectores económicos dependen tanto del agua como la gastronomía turística, donde este recurso natural es **esencial** en múltiples aspectos de la actividad, ya sea de forma directa o indirecta. Desde el lavado de utensilios, vajilla y mantelería, hasta la preparación, cocción y presentación de alimentos y bebidas, el agua sostiene transversalmente la operación diaria de restaurantes, bares y otros espacios gastronómicos orientados al turismo, garantizando la **calidad, higiene y seguridad alimentaria**."

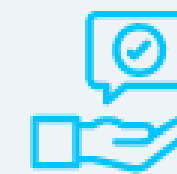
El gasto medio de agua del turista mundial es muy alto. Por ejemplo España, potencia turística internacional, lo corrobora de la siguiente manera:



Estas cifras se calculan considerando el gasto hotelero y gastronómico (cocina, lavandería, aseos, piscinas, refrigeración y riego), así como de actividades complementarias como el golf, saunas, los parques temáticos y el gasto local en servicios de higiene.

¿cómo lograr un eficiente uso del agua?

Desde la actividad turística, todos los actores involucrados pueden, y deberían estar comprometidos en adoptar buenas prácticas de consumo y realizar acciones con la finalidad de reducir el agua utilizada, mediante la **capacitación** y **concientización**.



SUGERIMOS



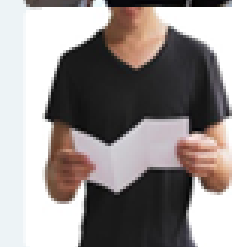
Mantenimiento periodico de las instalaciones



Instalación de dispositivos de ahorro de agua



Capacitación a los empleados sobre uso eficiente del agua



Concientización e información sobre cuidado

Aliados estratégicos

Naturgy 





**Sustentabilidad
Socio-Cultural**

Conservación del patrimonio natural y cultural

Para dar cumplimiento a este requisito sugerimos:

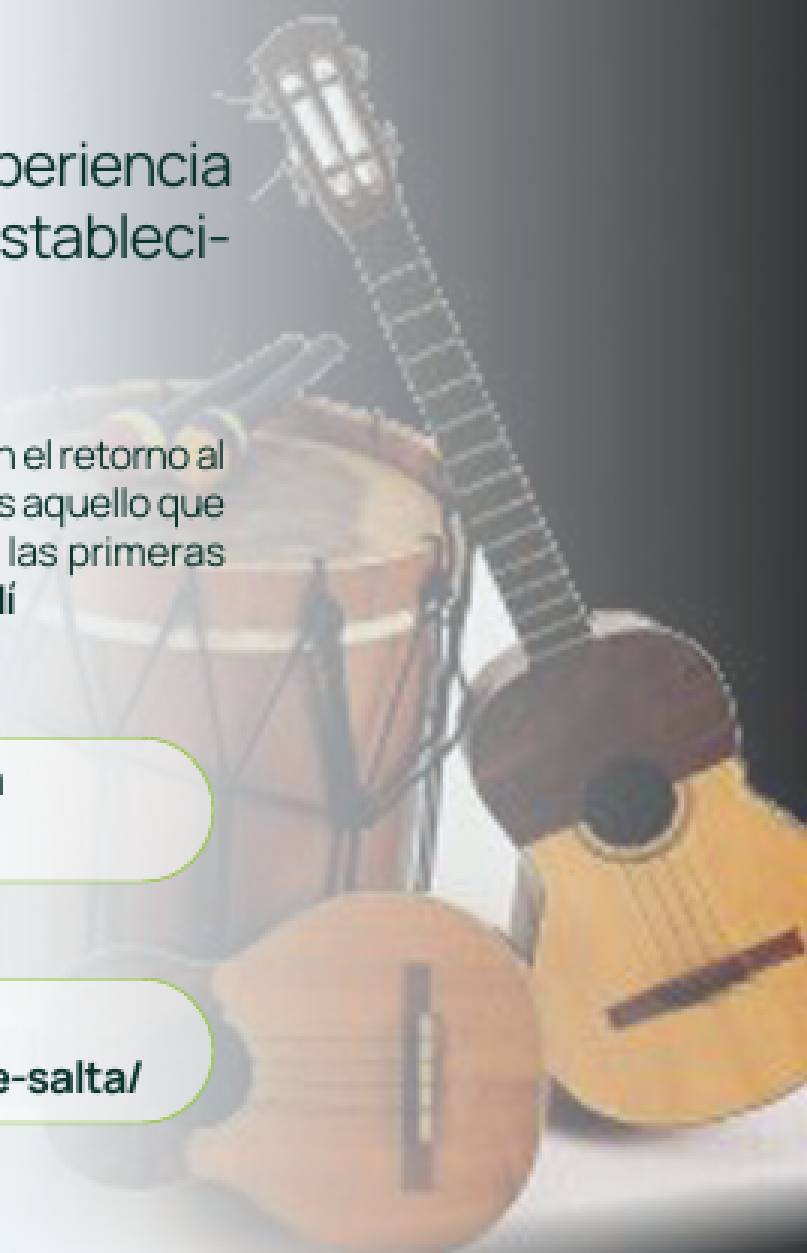
- **Contar con información turística** actualizada y accesible para los visitantes: mapas, folletos o códigos QR con contenidos sobre atractivos, eventos y servicios del destino.
- **Dar a conocer las actividades culturales o sociales en las que participa el establecimiento**, tanto dentro como fuera de sus instalaciones : festividades, ferias, capacitaciones, colaboraciones con comunidades locales, etc.)

Estar en los detalles, complementa la experiencia del turista, y vuelve único y diferente al establecimiento.

"La originalidad consiste en el retorno al origen; así pues, original es aquello que vuelve a la simplicidad de las primeras soluciones" - **Antoni Gaudí**

Conocé mas sobre actividades culturales acá
<https://saltaciudad.travel/>

Consultá los eventos en la ciudad acá
<https://saltaciudad.travel/eventos-en-la-ciudad-de-salta/>



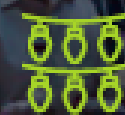
Difusión del patrimonio cultural

Los establecimientos que cuentan con platos típicos de su provincia renuevan a diario su compromiso por mantener viva la tradición e identidad de un lugar y se convierten en protagonistas en la historia de su gastronomía.

RECOMENDAMOS INCORPORAR



Arquitectura tradicional



Decoración



Música folklórica



Vestimenta tradicional



Elementos decorativos (pinturas, esculturas)



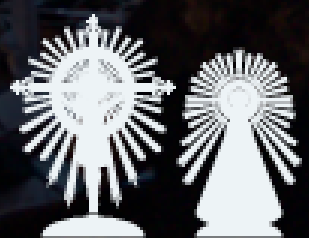
Artesanías de diseñadores



Vajilla y otros elementos de mesa artesanales (cerámica, madera, tejidos u otros).



La CIUDAD de las PEÑAS

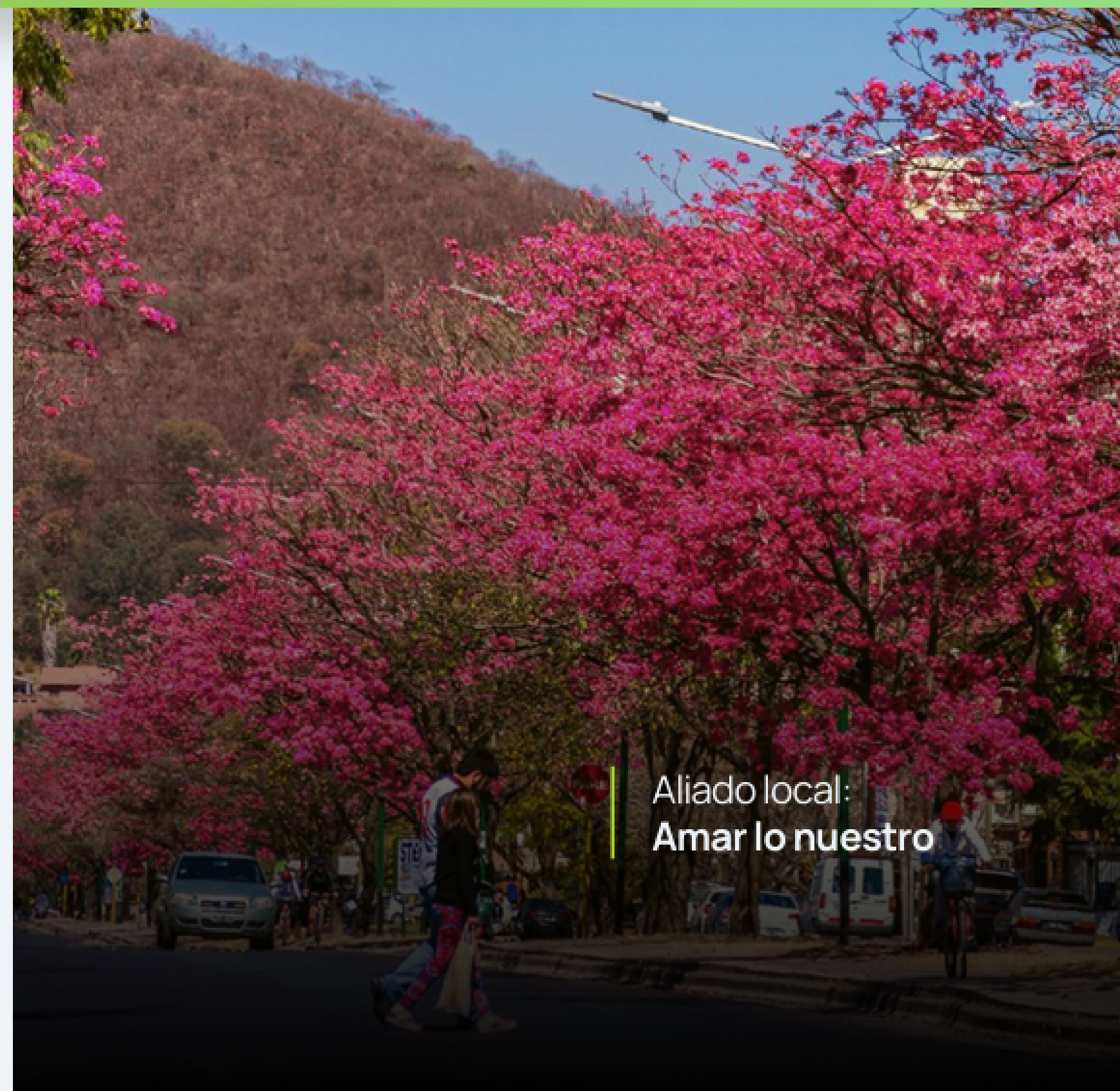


Camino del Milagro

Conservación del patrimonio natural

El establecimiento gastronómico debe apoyar la **conservación** y **promover el conocimiento** del patrimonio natural del destino entre sus clientes como un aspecto esencial para un turismo sustentable.

El medio ambiente natural es el elemento clave que define la elección del lugar para las vacaciones, y es oportuno señalar que, los establecimientos gastronómicos son parte de la cadena turística la cual motiva la elección del turista al elegir su destino. **La contribución a la conservación permite preservar los recursos turísticos naturales.**



Aliado local:
Amar lo nuestro

Difusión del patrimonio natural



RECOMENDAMOS

Evidenciar participación y colaboración en actividades de conservación de la naturaleza.

Contar con información disponible sobre elementos naturales del destino.

Disponer información sobre rutas y actividades en la naturaleza, si es aplicable.

Contar con materiales o elementos decorativos alusivos a la naturaleza del destino.

Registrar acciones sociales.

Educar a los turistas sobre cómo pueden respaldar los esfuerzos de conservación.



Responsabilidad social

Recomendamos
participar en

ENTE DE TURISMO:

Programa “Conociendo mi Ciudad”

Brinda la posibilidad a niños salteños a ser turistas por primera vez en su ciudad, con el objetivo de que conozcan los atractivos para disfrutar y aprender a cuidar y valorar el patrimonio local.

PADRINAZGO DE ESPACIOS VERDES:

Ordenanza N° 15.675

Se amplió el régimen de beneficios para personas o entidades apadrinen estos espacios. Además, se creará un Certificado de Crédito Fiscal para quienes inviertan en la mejora de estas áreas verdes.

INSTALACIÓN DE ECOPUNTOS

Destiná un espacio en tu establecimiento para incorporar una Estación Verde con el objetivo de reciclar los residuos secos generados con un mantenimiento semanal por parte de la empresa.



Desarrollo sustentable del destino

La organización y/o prestador turístico debe ser consciente de la necesidad de contribuir al desarrollo turístico sustentable del destino, implicándose **activamente** y **cooperando** con otros actores involucrados en las iniciativas que promuevan la **preservación** de sus valores naturales y culturales y el desarrollo socioeconómico de la comunidad anfitriona.

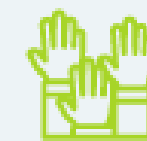
ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO



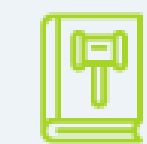
Apoyo a
emprendedores
locales



Fomento de
buenas prácticas



Participación en
programas locales



Códigos de conduc-
ta para empleados y
turistas

Acciones sostenibles sugeridas

- **Ahorro de agua y energía:** uso de iluminación LED, electrodomésticos de bajo consumo y sistemas de descarga diferencial en sanitarios.
 - **Gestión de residuos:** separación de secos y húmedos, acuerdos con recicladores y empresas de aceites usados, compostaje y huertas.
 - **Reducción de plásticos y desechos:** evitar envases individuales y plásticos de un solo uso; promover vajilla reutilizable y productos biodegradables.
 - **Apoyo a la economía circular:** colaboración con cooperativas, empresas recicladoras y productores ganaderos para reutilizar materiales.
 - **Consumo responsable:** compras locales, productos sostenibles y regalos corporativos hechos con materiales ecológicos.
- **Infraestructura sustentable:** aprovechar la luz natural, energía solar, biogás y materiales de bajo impacto; incluir arte y decoración local.
 - **Alimentación saludable y de cercanía:** priorizar productos locales, ecológicos y de agricultura familiar.
 - **Gestión responsable de servicios:** contratación de empresas formalizadas y trazabilidad en residuos de poda, escombros y mantenimiento.
 - **Apoyo a la educación y la economía circular:** inversión en puntos verdes, respaldo a emprendimientos y cooperativas mediante compra de productos o maquinarias, y provisión de indumentaria a recuperadores urbanos.
 - **Acciones comunitarias y ambientales:** apadrinar espacios verdes como aporte al entorno urbano, con la posibilidad de acceder a beneficios impositivos.

Gestión formativa del equipo de trabajo | Capacitación del personal

Las personas que se desempeñan en el establecimiento son la **cara visible del servicio**, y por tanto, de ellas dependerá la impresión que se lleven los usuarios.

Resulta fundamental desarrollar acciones de capacitación continua al personal para **mejorar las cualidades profesionales y competencias de quienes prestan el servicio**.



La organización debe implementar prácticas y acciones socialmente responsables con sus empleados.



RECOMENDAMOS capacitar en:

- Sustentabilidad gastronómica
- Calidad en atención al cliente
- Manipulación de alimentos
- Primeros auxilios
- Sello de accesibilidad
- Sello amigable
- "Auténtica Empanada Salteña"
- Km 0: ruta de vino de altura
- Establecimiento Pet Friendly

Prácticas de calidad del personal de salón

Calidad de servicios

La calidad del servicio en un establecimiento gastronómico no solo se mide por los productos ofrecidos, sino también por la **experiencia integral del cliente**. Esto incluye la atención **personalizada**, la **amabilidad del personal**, la **eficiencia operativa** y la **coherencia con los valores del lugar**. Un servicio de calidad refuerza la **reputación del establecimiento**, genera **fidelización** y mejora la **competitividad** frente al turismo gastronómico regional y nacional.



Prácticas de calidad del personal de salón

Aspectos a tener en cuenta



Formación en atención al cliente, tiempos de servicio y lenguaje adecuado para dirigirse al cliente.



Uniforme e higiene personal impecable.



Conocimiento de la carta, sugerencias y recomendaciones para el comensal (ingredientes, sugerencias de maridaje, historia de los platos).



Capacidad para comunicar prácticas sostenibles del establecimiento.



Satisfacción del cliente:

- A través de encuestas simples: sugerencias, quejas y niveles de fidelización.
- Utilizando esa información para implementar mejoras reales en el servicio, el menú o la ambientación.

Un cliente satisfecho es un potencial recomendador del establecimiento y del destino turístico en general



**Sustentabilidad
económica**

Responsabilidad social con la comunidad local y compras responsables

La responsabilidad social con la comunidad local es clave para la sostenibilidad. Implica fortalecer la economía regional y respetar la identidad cultural, priorizando proveedores y productos locales, lo que reduce el impacto ambiental y promueve alimentos frescos. Unificar compras optimiza recursos y fortalece vínculos con actores locales. Adoptar principios de comercio justo y políticas de compra responsable asegura prácticas éticas, inclusivas y cuidadosas con el ambiente.



La Red de Alimentos para el Buen Vivir SUMAK KAWSAY busca, a través de una intermediación solidaria, ordenar territorialmente el consumo para promover formas sostenibles de alimentación saludable y de economía social y circular.

Conocé más acá:
redalimentosbuenvivir.com/



Recomendamos la selección de ingredientes autóctonos distribuidos por proveedores locales

COMUNICACIÓN INTERNA

1. Comunicación fluida entre áreas de cocina, salón, gerencia y limpieza.

Objetivos:

- Reducir errores operativos;
- Mejorar la coordinación;
- Fortalecer la cultura organizacional.

Beneficios:

- Promover la comunicación entre los miembros;
- Facilitar la integración entre el empleado y el establecimiento;
- Reducir los focos de conflicto interno;
- Contribuir a la creación de espacios de información, participación y opinión.

2. Reuniones periódicas de equipo, buzón de sugerencias interno.

En las organizaciones que se comunican, la retroalimentación y el diálogo colectivo son fundamentales para el desarrollo continuo. Las reuniones semanales o quincenales permiten alinear objetivos, resolver conflictos, y establecer consensos.

3. Designación de líderes de área y responsables de procesos clave.

La designación clara de responsabilidades mejora la eficiencia y la rendición de cuentas. La asignación de roles específicos permite la especialización, identificar errores y la mejora de procesos. Promueve la transparencia y la eficacia operativa.

Comunicación sostenible

Ejemplo de dinámica de comunicación

Cocina:

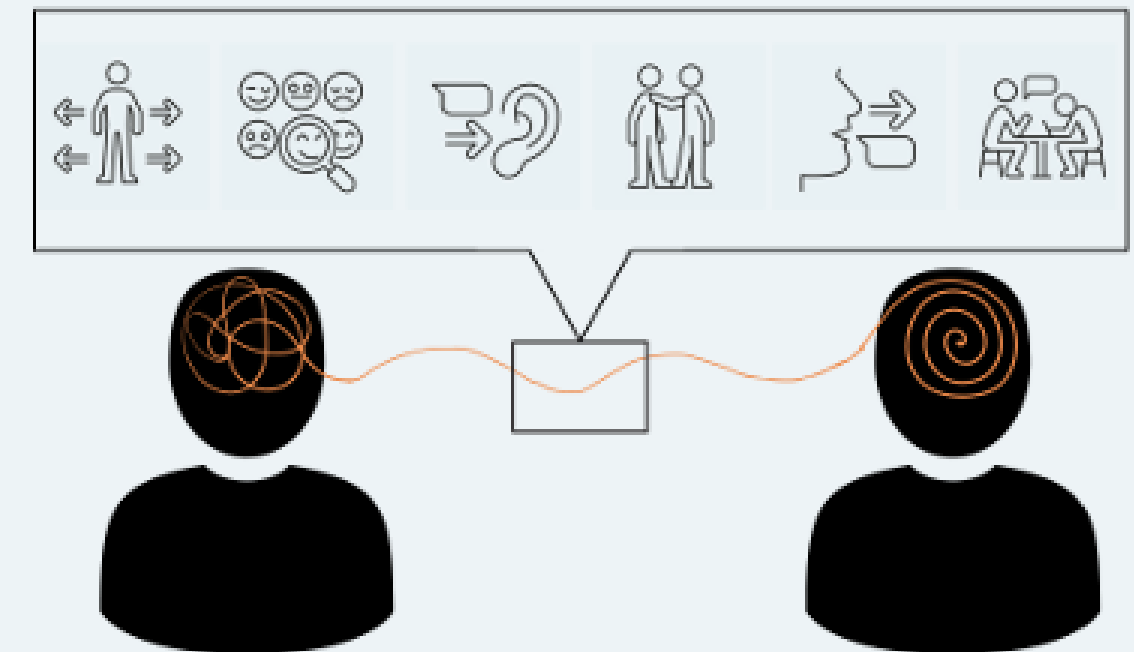
Debe comunicar necesidades sobre tiempos de cocción, disponibilidad de ingredientes de estación, y alertas sobre reducción de desperdicios.

Salón:

Debe devolver información sobre la aceptación de platos, tiempos de espera y necesidades de los clientes.

Gerencia:

Debe articular ambas áreas y traducir esta dinámica en decisiones estratégicas.



Comunicación sostenible

COMUNICACIÓN EXTERNA

Página Web:

Mención en todos los materiales promocionales, tanto en soporte papel como en medios on-line, de sus acciones, política y sistema de gestión sustentable.



@casarealsalta

Consolidación y posicionamiento de la oferta turística sostenible en el destino

El establecimiento gastronómico tiene la posibilidad de innovar y contribuir a la **diversificación de la oferta del destino**, mediante la implementación de estrategias para visibilizar su compromiso con la sostenibilidad.



Ejemplos para aportar valor diferencial:

- Ofrecer una bebida de cortesía elaborada con ingredientes de la zona.
- Realizar visitas guiadas por la cocina o la huerta donde el o la cocinera comparta historias sobre recetas tradicionales.
- Organizar pequeñas clases de cocina para los comensales.



Herramientas de promoción:

- Participación y organización de ferias y festivales gastronómicos.
- Visibilizaciones gastronómicas: demostraciones en vivo, charlas sobre cocina con identidad, degustaciones y experiencias de maridaje.
- Presencia activa en redes sociales y entornos digitales especializados en turismo.
- Establecer alianzas con integrantes de la cadena turística.



Beneficio:

Atraer un nuevo segmento de público:
Turistas eco-conscientes.

MEDIO AMBIENTE

- Ahorro de agua
- Suministros ecoeficientes
- Cadena de valor
- Gestión de residuos
- Eficiencia energética

SOCIEDAD

- Vínculo con la sociedad
- Buen trato
- Comida saludable
- Mercadotecnia responsable

CADENA DE SUMINISTRO

- Agricultura sustentable
- Local y de temporada
- Pesca sustentable
- Productos de carne y lácteos de consumo ético
- Comercio justo

¿por qué turismo sostenible?

La actividad turística genera impactos positivos y negativos en nuestro medio ambiente.

El desafío es generar acciones que estén a nuestro alcance y que aporten a un turismo más sostenible.

Integrar estándares de calidad en los establecimientos gastronómicos fortalece su competitividad y atrae un nuevo segmento de turistas.

