

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN AMBIENTAL EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO.



CONTENIDO

	PÁG.
PRESENTACIÓN	4
ALCANCE	6
BENEFICIOS	6
OBJETIVO GENERAL	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
INSTRUCCIONES PARA EL USO DEL MANUAL EN BUENAS PRÁCTICAS	8
PONDERACIÓN	9
TABLAS DE RESULTADOS DEL PRESTADOR	10
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE CERTIFICACIÓN	11
¿CÓMO CERTIFICARME?	11
 ÁREA DE EVALUACIÓN	
GESTIÓN AMBIENTAL	12
 PLAN DE MEJORA Y SEGUIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS	27
 BIBLIOGRAFÍA	30

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Área de Gestión y Categorías de Análisis del Manual en Buenas Prácticas.	8
Tabla 2. Modelo de la evaluación de una categoría de Análisis.	9
Tabla 3. Distribución del valor de la evaluación en porcentajes.	10
Tabla 4. Nivel de Compromiso de las Buenas Prácticas de Gestión Ambiental.	10
Tabla 5. Modelo de cuadro sobre la identificación de las posibles acciones	28
Tabla 6. Modelo de elementos mínimos de un plan de mejoras.	29
 Gráfico 1. Etapas del proceso de certificación.	 11

PRESENTACIÓN

El Ministerio del Poder Popular para el Turismo (MINTUR), cumpliendo con el compromiso de establecer normas y recomendaciones técnicas para el mejoramiento en la calidad de la prestación del servicio turístico, presenta el siguiente Manual en Buenas Prácticas para la Gestión Ambiental de los Establecimientos de Alojamiento Turístico, para crear conciencia sobre la importancia de la conservación ambiental y mejoramiento continuo como una primicia indispensable para el desarrollo de la calidad y la sustentabilidad en la prestación del servicio.

El Manual Buenas Prácticas para la Gestión Ambiental, es un instrumento de carácter voluntario y de libre adhesión, que recopila unos conjuntos de medidas técnicas para la mejora eficiente y eficaz en la prestación del servicio turístico, divulgando una serie de conocimientos, recomendaciones, acciones, y comportamientos encaminados a la protección del ambiente y trazar líneas de acción para su conservación.

Parte del análisis de diferentes documentos referidos a los temas ambientales, calidad en la actividad turística y el desarrollo sustentable de varios países en el mundo, han sido útiles para sintetizar las actividades por cumplimiento que permitan al establecimiento de alojamiento turístico aplicar las buenas prácticas en la gestión ambiental. Este manual se traduce como una guía para la reducción de los costos asociados al manejo de residuos, ahorro de la materia prima. Así como, conservación ambiental, interacción con la comunidad y adaptación de hábitos efectivos para el progreso del prestador de servicios de alojamiento y su compromiso de cumplirlo.

A los fines metodológicos, este manual se ha organizado de la siguiente manera:

Área de Gestión Ambiental: referida al conjunto de acciones encaminadas a lograr lo relativo a la conservación, defensa, protección y mejora del ambiente, tomando en cuenta los estudios e información existente sobre la materia. Esta área de gestión incluye las siguientes categorías de análisis:

- Manejo de las aguas.
- Uso eficiente y racional de la energía.
- Manejo adecuado de residuos y desechos sólidos.
- Mejoramiento de la calidad del aire. Previsión y control de la contaminación atmosférica.
- Conservación de la flora y fauna.
- Información y educación ambiental.
- Respeto a la cultura local.

Cada categoría de análisis, refleja una condición positiva en términos ambientales y deben ser ponderados de acuerdo a su nivel de cumplimiento; asimismo, permite formular un plan de mejoras con indicación de responsables y fechas de seguimiento, lo cual es importante debido a que una de las consideraciones a tener en cuenta en la selección de buenas prácticas es el tiempo necesario para ponerlo en marcha, lo cual se encuentra vinculado al costo asociado a cada una de las acciones propuestas, bien sea a corto, mediano o largo plazo.

ALCANCE

Este manual debe ser:

- Un instrumento de reflexión y de referencia que, al adaptarse a la realidad concreta de cada uno de los prestadores de servicio turístico, permita un cambio efectivo y una mejora continua.
- Una orientación práctica, que dirija la formación y el comportamiento de las personas que trabajan dentro de la actividad turística hacia la concientización y el empleo de las buenas prácticas en Gestión Ambiental.
- Una herramienta de apoyo que actúe como punto de partida para la evaluación de la operación de los prestadores de servicios turísticos, con el fin de mejorar la calidad de su oferta.

BENEFICIOS

- a) Contribuye a la protección del ambiente y manteniendo sus ecosistemas dentro del establecimiento y procurando la concientización de los agentes involucrados dentro y fuera del establecimiento.
- b) Controla el consumo de los recursos, al ahorrarlos y hacer efectivos los procesos productivos.
- c) Implementación de medidas para mitigar el cambio climático.
- d) Promueve la prestación de servicios de calidad.
- e) Fomenta a la excelencia en los servicios turísticos.

OBJETIVO GENERAL

Promover la aplicación de medidas técnicas estratégicas encaminadas a la protección del ambiente y mejora del desempeño productivo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Promover prácticas encaminadas al desarrollo sustentable en pro de la conservación de los recursos naturales.
- b) Proteger la biodiversidad en los ecosistemas.
- c) Minimizar los efectos de la contaminación sobre el entorno donde se ubique el establecimiento de alojamiento turístico.
- d) Mejorar la calidad en la prestación del servicio turístico.

INSTRUCCIONES PARA EL USO DEL MANUAL EN BUENAS PRÁCTICAS

El Manual de Buenas Prácticas, les permite a los prestadores de servicio de alojamiento turístico, orientar sus productos y servicios hacia la calidad turística; a través de una serie de recomendaciones encaminadas a elevar la confiabilidad, rendimiento y responsabilidad. Así como, la aplicación de actividades por cumplimiento que le permitirán determinar su nivel de compromiso en materia de buenas prácticas inherentes a la gestión ambiental. En este sentido, se presenta un (1) área de evaluación denominada Gestión Ambiental y conformada por siete (7) categorías de análisis.

CATEGORÍAS DE ANÁLISIS
Manejo de las aguas
Uso eficiente y racional de la energía
Manejo adecuado de residuos y desechos sólidos
Mejoramiento de la calidad del aire. Previsión y control de la contaminación atmosférica
Conservación de la flora y fauna
Información y educación ambiental
Respeto a la cultura local

Tabla 1: Área de Gestión y Categorías de Análisis del Manual en Buenas Prácticas.

PONDERACIÓN

Los valores numéricos a utilizar para la evaluación en cada categoría de análisis por áreas de gestión, será uno (1) como afirmación del cumplimiento, cero (0) por no cumplimiento y cero coma cinco (0.5) en gestión a mejorar, los cuales se totalizarán al final de la evaluación.

VALOR	
SI	1
NO	0
EN GESTIÓN A MEJORAR	0.5

EJEMPLO:

1. MANEJO DE LAS AGUAS

Gestión Ambiental	Nº	Código de la Buena Práctica	ACTIVIDADES POR CUMPLIMIENTO	SI	NO	EN GESTIÓN
	1.	1.1	Medidores automatizados...	-	0	-
		1.2	Registro de control de la distribución...	1	-	-
		1.3	Programas destinados al...	-	-	0.5
	Sub Total			1	0	0.5
	Total			1.5		

Tabla 2. Modelo de la evaluación de una categoría de Análisis.

TABLAS DE RESULTADOS DEL PRESTADOR

Valor de la evaluación

GESTIÓN AMBIENTAL	
CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	VALOR MÁXIMO
Manejo de las aguas	13%
Uso eficiente y racional de la energía	14%
Manejo adecuado de residuos y desechos sólidos	13%
Mejoramiento de la calidad del aire. Previsión y control de la contaminación atmosférica	15%
Conservación de la flora y fauna	15%
Información y educación ambiental	15%
Respeto a la cultura local	15%
Total	100%

Tabla 3. Distribución del valor de la evaluación en porcentajes.

Valoración total de la evaluación

El resultado obtenido de la evaluación dará a conocer al prestador de servicio su ubicación en la tabla de **escala de valoración**, para saber su **nivel de compromiso** con la gestión ambiental.

ESCALA DE VALORACIÓN		
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	NIVEL DE COMPROMISO	RESULTADO FINAL
1-49%	EN PROCESO	Cierre del proceso de certificación
50-79%	COMPROMETIDO	Implementaciones de mejoras
80-94%	AVANZADO	Insignias de Calidad
95-100%	CONSOLIDADO	Sello de Calidad

Tabla 4. Nivel de Compromiso de las Buenas Prácticas de Gestión Ambiental.

Una vez obtenido el resultado y ubicado su nivel de compromiso de acuerdo al área de evaluación, el prestador de servicios turísticos tendrá la posibilidad de obtener el sello o insignias de calidad turística.

¿CÓMO CERTIFICARME?

Requisitos para el Trámite de Certificación Turística

Todo prestador de servicios turísticos que desee tramitar la certificación del Manual de Buenas Prácticas en Gestión Ambiental, deberá cumplir con los requisitos establecidos en la Normativa para la Certificación del Sistema Turístico Nacional.

Proceso de Certificación

Es un proceso administrativo del ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, que se caracteriza principalmente por certificar productos, destinos, prestadores de servicios y actividades turísticas a través de la aplicación de Manuales de Buenas Prácticas. El proceso de Certificación en materia de Calidad Turística consta de cuatro (4) fases:



Gráfico 1. Etapas del proceso de certificación.

Gestión Ambiental

1. MANEJO DE LAS AGUAS

Conjunto de operaciones dirigidas al manejo responsable de las aguas en todas sus variantes (grises, potables y servidas), a los fines de aprovechar al máximo este recurso de acuerdo a los diferentes usos que se le den dentro del establecimiento de alojamiento turístico.

Toma en cuenta las siguientes Buenas Prácticas:

- 1.1. Contar con dispositivos o aparatos que permitan medir y registrar el consumo del agua.
- 1.2. Llevar a cabo un registro de control para el consumo del agua en el establecimiento.
- 1.3. Emplear programas destinados a las medidas de ahorro del agua.
- 1.4. Supervisar de manera preventiva y correctiva el mantenimiento del sistema de aguas.
- 1.5. Contar con un sistema efectivo para la dosificación de productos químicos utilizados en piscinas.
- 1.6. Establecer la debida canalización de las aguas residuales para la prevención de brotes epidémicos.
- 1.7. Disponer de medidas preventivas conducentes a la descarga final de efluentes, que no afecte la salud pública ni el ambiente.

NOTAS DE INTERÉS

- Los medidores automatizados es un mecanismo efectivo para el seguimiento y control del consumo del agua, facilitando la detección temprana de fugas y derroches.
- Los registros del consumo del agua proporcionan datos precisos y monitoreo constante de las cantidades utilizadas en establecimientos.
- El exceso de productos químicos en las piscinas puede ser perjudicial para la salud de las personas que lo utilizan.

- Las medidas preventivas conducentes a la descarga final de efluentes, permiten mitigar las principales causas de contaminación y alteración de los ecosistemas asociados.

2. USO EFICIENTE Y RACIONAL DE LA ENERGÍA

Se refiere a la utilización de los recursos energéticos para la realización de cualquier actividad humana dentro del establecimiento de alojamiento turístico.

Toma en cuenta las siguientes Buenas Prácticas:

- 2.1. Contar con medidores destinados a detectar y demostrar el consumo energético.
- 2.2. Llevar a cabo un registro cronológico del consumo energético del establecimiento.
- 2.3. Poseer el respectivo acondicionamiento en función a su climatización y tasa de ocupación.
- 2.4. Tener medidas destinadas al aprovechamiento de la luz natural.
- 2.5. Contar con Fuentes de energía primaria natural capaces de regenerarse: energía solar, energía eólica, energía hidráulica, entre otras.
- 2.6. Aprovechar de manera óptima la energía mediante el uso racional de equipos, sistemas y procesos.
- 2.7. Contribuir con la eficiencia energética mediante la limpieza de las luminarias.
- 2.8. Ejecutar el mantenimiento continuo de los equipos y motores en función a la preservación del ambiente.
- 2.9. Tener un Sistema de aislamiento que contribuya a aprovechamiento eficiente del aire acondicionado.

NOTAS DE INTERÉS

- Los medidores del consumo energético son fundamentales para monitorear en tiempo real la energía, facilitando el uso eficiente del recurso.
- El aprovechamiento de la luz natural contribuye a un ambiente más saludable fomentando la sostenibilidad y eficiencia energética.
- El mantenimiento continuo es conducente a la extensión de la vida útil de los equipos y ahorro de los recursos.

3. USO MANEJO ADECUADO DE RESIDUOS Y DESECHOS SÓLIDOS

Conjunto de operaciones dirigidas a dar a los residuos el destino más adecuado de acuerdo con sus características, con la finalidad de prevenir daños o riesgos para la salud humana y el ambiente, con un enfoque técnico, comprehensivo, integrado y racional, con miras a procurar la reducción, reutilización y reciclaje de cualquier residuo originado por las actividades humanas, para mantener limpio el ambiente y con un nivel aceptable de calidad.

Toma en cuenta las siguientes Buenas Prácticas:

- 3.1. Poseer depósito temporal, con conectores o recipientes adecuados para el almacenamiento de los residuos y desechos sólidos.
- 3.2. Implementar un sistema de segregación (clasificación) de los residuos y desechos sólidos en el establecimiento.
- 3.3. Llevar a cabo un registro histórico de la cantidad de residuos y desechos sólidos generados.
- 3.4. Desarrollar programas para evitar o minimizar la generación de residuos y desechos sólidos.
- 3.5. Contar con sistemas de aprovechamiento que garantice la recuperación, reutilización, reciclaje, transformación o cualquier otra acción para obtener materiales aprovechables o energía.
- 3.6. Aprovechar de los residuos orgánicos, a los fines de generar abono para las áreas verdes en el establecimiento.
- 3.7. Aplicar medidas para evitar riesgos a la salud pública y ambiental en el manejo y disposición final de los residuos y desechos sólidos generados.

NOTAS DE INTERÉS

- El sistema de segregación conlleva a una mejor gestión de los residuos, a los fines de identificarlos y clasificarlos facilitando un manejo más eficiente.
- El reciclaje ahorra energía y mantiene los costos de producción bajos.
- En la cultura organizacional se deben de implementar practicas conducentes a la minimización de la cantidad de residuos y desechos sólidos generados.
- Los residuos orgánicos son ricos en nutrientes y son utilizados como un fertilizante natural mejorando la calidad del suelo.

4. MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL AIRE, PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA

Conjunto de operaciones conducentes a las mejoras de la calidad del aire y mitigar la contaminación atmosférica producidas por un establecimiento a través de fuentes fijas y móviles capaces de generar emisiones gaseosas y partículas.

Toma en cuenta las siguientes Buenas Prácticas:

- 4.1. Emplear medidas destinadas a la minimización de las emisiones de gases provenientes de sus equipos, vehículos e instalaciones.
- 4.2. Tener medidas destinadas a la minimización de sustancias que degraden la calidad del aire.
- 4.3. Cumplir con las normas de seguridad en materia de etiquetado, separación y aislamiento de productos tóxicos, sustancias y materiales peligrosos.
- 4.4. Poseer aislamientos de equipos industriales tales como: chiller, salas de bomba e hidroneumáticos, entre otros.
- 4.5. Contar con los sistemas de aislamiento acústico en las zonas donde exista ambiente musical.
- 4.6. Cumplir con los respectivos decibeles permitidos en ambientes musicales para el descanso y comunicación.

NOTAS DE INTERÉS

- Menos emisiones de gases contaminantes se traducen en un aire de mejor calidad garantizando mejoras en la salud pública.
- Las sustancias que degradan la calidad del aire afectan los ecosistemas y la biodiversidad.
- El aislamiento de los equipos industriales contribuye a la reducción de la huella de carbono de la empresa y fomenta una imagen responsable ante la sociedad y los clientes.

5. CONSERVACIÓN DE LA FLORA Y FAUNA SILVESTRE

Conjunto de estrategias que contribuyan a la protección y defensa de las especies animales y vegetales que habitan en la comunidad cercana al establecimiento de alojamiento turístico.

Toma en cuenta las siguientes Buenas Prácticas:

- 5.1. Establecer normas para la abstención de mantener especies de la fauna silvestre en cautiverio dentro de sus instalaciones.
- 5.2. Desarrollar actividades destinadas a prevenir la alimentación artificial de las especies las especies de fauna silvestre.
- 5.3. Emplear medidas destinadas a prevenir la extracción ilegal especies de la flora, fauna silvestre y demás recursos naturales.
- 5.4. Seleccionar de especímenes pertenecientes a la flora autóctona en sus áreas verdes.
- 5.5. Aplicar medidas para prevenir la perturbación de las especies de la fauna silvestre por la iluminación y ruido generado en su establecimiento.
- 5.6. Realizar inversiones destinadas a fondos de financiamiento de acciones conducentes a la conservación de la fauna y flora silvestre.
- 5.7. Contar con certificaciones en materia ambiental otorgado por el organismo competente en materia de ambiente.

NOTAS DE INTERÉS

- Cumplir con las normas para la abstención de especies de fauna y flora silvestre permite mantenerlas en su entorno natural, y así garantizar la biodiversidad y los ecosistemas.
- La selección de especímenes de la flora autóctona contribuye a su preservación y protección; así como también, enaltecer los valores culturales propias de una localidad.
- Las certificaciones materia ambiental permiten a las organizaciones demostrar su compromiso con el ambiente y la sostenibilidad.

7. INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL

Está relacionado con el manejo de un sistema informativo que incentive la participación activa de los turistas, trabajadores y trabajadoras, en materia de educación ambiental, junto con la comunidad para un desarrollo sustentable.

Toma en cuenta las siguientes Buenas Prácticas:

- 7.1. Desarrollar acciones en materia de educación ambiental con la participación de las comunidades locales, huéspedes, turistas y trabajadores.
- 7.2. Promover la difusión de medidas ecológicas orientadas al ahorro de agua y energía para sus trabajadores y huéspedes.
- 7.3. Llevar a cabo actividades de sensibilización en materia de educación ambiental sobre el manejo y disposición final de forma adecuada de los residuos o desechos sólidos generados en su establecimiento.
- 7.4. Contar con material informativo de los principales atractivos naturales y culturales de la localidad donde se encuentra ubicado el establecimiento.
- 7.5. Disponer de avisos o rótulos destinados a orientar a sus huéspedes y trabajadores en materia de las buenas prácticas ambientales.
- 7.6. Emplear actividades de sensibilización en materia de educación ambiental sobre el mejoramiento de la calidad del aire, la prevención y control de la contaminación.
- 7.7. Desarrollar acciones para la contribución de la mejora y conservación del ambiente en conjunto de otras organizaciones.

8. RESPETO A LA CULTURA LOCAL

Referido al reconocimiento y valorización de las opciones, creencias, estilos de vida y autonomía que identifican a una determinada localidad.

Toma en cuenta las siguientes Buenas Prácticas:

- 1.1. Promover actividades de sensibilización al personal sobre el respeto a la cultura local.
- 1.2. Desarrollar programas culturales para dar a conocer y enaltecer la cultura local a sus huéspedes.
- 1.3. Llevar a cabo actividades recreativas y culturales que estimulen la vinculación de su personal con las comunidades locales.
- 1.4. Incentivar el aprovechamiento de los productos y servicios proporcionado por los habitantes de las comunidades locales.
- 1.5. Fomentar actividades de sensibilización en materia de turismo responsable en beneficio de la comunidad receptora.

NOTAS DE INTERÉS

- La promoción y sensibilización de actividades culturales ayudan a rescatar los valores tradicionales, costumbres y creencias de la comunidad local.
- Llevar a cabo actividades recreativas, culturales y turísticas se traduce en un entorno laboral más inclusivo, reduce conflictos y fortalece la relación con la comunidad.

Plan de mejora y seguimiento de las buenas prácticas

PLAN DE MEJORA Y SEGUIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

El mejorar el desempeño del prestador de servicio turístico frente al cumplimiento de las buenas prácticas en su totalidad, supone una organización y planificación estratégica que permita, no sólo una alta posición en la escala de valoración, sino también una mejora significativa a los procesos, productos y servicios del establecimiento.

Razón por la cual, se presentan unos cuadros que, a modo de orientación, le pueden ayudar al prestador de servicio turístico en la identificación de **posibles acciones** para la realización de adecuaciones, así como un **plan de mejoras** a los fines de que ambos sirvan de instrumentos que permitan la identificación de las medidas necesarias para potenciar el desempeño de la gestión ambiental del establecimiento, siendo los siguientes:

EJEMPLO:

Tabla 5. Modelo de cuadro sobre la identificación de las posibles acciones

POSIBLES ACCIONES			
ÁREA DE GESTIÓN	CATEGORÍA DE ANÁLISIS	ESTADO ACTUAL	ACCIONES
Gestión Ambiental	Manejo de Aguas	No contamos con un sistema del control de agua.	- Evaluar la posibilidad incorporar un sistema para el manejo de aguas.

Identificadas las posibles acciones, se establece el plan de mejoras, el cual le permitirá al prestador de servicio relacionar, valorar, programar y delegar las medidas a ejecutar para dar cumplimiento a las buenas prácticas necesarias para incrementar la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

EJEMPLO:

PLAN DE MEJORAS								
Áreas de Gestión	Cat. de análisis	Acciones	Priori. (1-3)*	LAPSO DE PROGRAMACIÓN				Unidad Responsable
				Mensual	Trimestre	Semestral	Anual	
Gestión Ambiental	Manejo de Aguas	No contamos con un sistema del control de agua.	3	*				Gerencia General

Tabla 6. Modelo de elementos mínimos de un plan de mejoras.

*** NOTA:** La prioridad va de uno (01) a tres (03) considerando sus posibilidades de acción ante la mejora propuesta, siendo uno el valor de mayor importancia y tres el menos prioritario

El prestador de servicio turístico, a los fines de comparar su evolución en el desarrollo de buenas prácticas ambientales, puede reflejar los resultados obtenidos en una tabla de seguimiento de gestión para que pueda visualizar su progreso y cómo ha impulsado la implementación de mejoras en su establecimiento que le permita retomar el proceso de certificación.

Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA

- Albert, M. [et al.]. (2012). Gestión Organizacional: guía del estudiante. Recuperado de https://www.google.co.ve/books/edition/Gesti%C3%B3n_organizacional_gu%C3%ADa_del_estudi/3YD1DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=gestion+organizacional+de+una+empresa&printsec=frontcover
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela [Const]. Artículo 117, 310. 30 de diciembre de 1999 (Venezuela).
- Comisión Venezolana de Normas Industriales (1995). Covenin – ISO 9004 – 1: 1995 Gestión de la Calidad y Elementos del Sistema de la Calidad. Parte 1: Lineamientos.
- Comisión Venezolana de Normas Industriales (1991). Covenin 2273 – 1: Principios Ergonómicos de la Concepción de los Sistemas de Trabajo.
- Comisión Venezolana de Normas Industriales (1994). Covenin – ISO 9004 – 1: 1994 Gestión de la Calidad y Elementos del Sistema de la Calidad. Parte 2: Lineamientos para servicios.
- Comisión Venezolana de Normas Industriales (1991). Covenin 2273 – 1: Principios Ergonómicos de la Concepción de los Sistemas de Trabajo.
- Ley Orgánica de Turismo [LOT]. Artículo 5, 9, 95-99. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6152 de fecha 18 de noviembre de 2014.
(Venezuela).
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. <https://www.medicinalaboraldevenezuela.com.ve/archivo/LOPCYMAT.pdf>
- Ministerio del Poder Popular para el Turismo (2013). Guía Básica de Autoevaluación en Buenas Prácticas para la gestión Ambiental y Organizacional de los Establecimientos de Alojamiento Turístico. Dirección General de Calidad Turística
- Montes, C. [et al.]. (2014). Control y evaluación de la gestión organizacional. Recuperado de https://www.google.co.ve/books/edition/Control_y_evaluaci%C3%B3n_de_la

[gesti%C3%B3n_ org/d7F1EAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=gestion+organizaci
onal+de+una+empresa&printsec=frontcover](https://www.google.com/search?q=gesti%C3%B3n+organizacional+de+una+empresa&printsec=frontcover&hl=es&gbpv=1&dq=gestion+organizaci+onal+de+una+empresa&printsec=frontcover)

Normas de Buenas Prácticas para el Funcionamiento de las Microempresas de Alimentos. <https://www.safeintl.com/descargas/gaceta-oficial-36100-normas-de-buenas-practicas-para-el-funcionamiento-de-las-microempresas-de-alimentos.pdf>

Organización panamericana de la salud. Manual de Capacitación para Manipuladores de Alimentos. <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/manual-manipuladores-alimentos-2014.pdf>

República de Venezuela (1988). Norma Sanitaria para Proyectos, Construcción, Reparación, Reforma y Mantenimiento de Edificaciones. Gaceta Oficial N° 4.044 de fecha 8 de septiembre de 1988.

Rodríguez, D. (2011). Gestión Organizacional: elementos para su estudio. Recuperado de https://www.google.co.ve/books/edition/Gesti%C3%B3n_organizacional/uNwoCAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1