



*Ushuaia*2013
XII JORNADAS NACIONALES DE
INVESTIGACIÓN EN TURISMO
VI SIMPOSIO

“el turismo y los nuevos paradigmas educativos”

INDICADORES DE SUSTENTABILIDAD DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE LA PLATA

Código Proyecto: 11 E / 115

*Denominación: Buenas Prácticas para un Turismo
Sustentable en empresas comunitarias, pequeños
y medianos empresarios de la Ciudad de La Plata.*

Fecha: Diciembre de 2012

*Autores: Lic. Gloria Molinari- Lic. Elisabet Rossi
Facultad de Ciencias Económicas, UNLP*

INTRODUCCIÓN

La expansión gradual de la conciencia sobre la relación de la sociedad con su entorno ha llevado a asumir la necesidad de la limitación en el uso de recursos y la capacidad de los ecosistemas en relación con las necesidades humanas, a diferencia de los enfoques que consideraban al mundo como fuente inagotable de recursos.

En ese proceso, se ha evolucionado desde la noción económica homocéntrica, que consideraba al ambiente como capital, con el objetivo primario de continuar la producción y a los ecosistemas como objetos para la satisfacción de las necesidades humanas; hacia la noción comunitaria que concibe una sociedad sostenible que satisface sus necesidades sin poner en riesgo las posibilidades de las futuras generaciones.

En este marco el turismo sostenible ha sido definido por la Organización Mundial del Turismo como aquel que “satisface las necesidades presentes de los turistas y de las regiones hospederas, a la vez que protege y mejora las oportunidades para el futuro. Se prevé como guía en la gestión de todos los recursos, de modo que lo económico, social y las necesidades estéticas puedan ser satisfechas, a la vez que se mantiene la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo de la vida”

Hacer del turismo sustentable una realidad, conlleva la adopción de “buenas prácticas”, que son aquellas medidas de corrección o mejoramiento que se implementan en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de las empresas turísticas. Estas acciones tienen como meta garantizar que se está produciendo el menor impacto posible, que se mejora la calidad del producto turístico así como su imagen frente al cliente y que se hace más eficiente el desarrollo empresarial y, por ende, su desempeño socioeconómico.

Estimular la adopción de las “buenas prácticas”, en las últimas décadas se ha desarrollado una creciente preocupación por la sustentabilidad de los ecosistemas, reflejada en consensos internacionales, en los que han surgido normas y medidas tendientes a orientar las decisiones hacia el logro de un crecimiento sostenible. Las mismas no se han dirigido hacia el sector turismo, en razón que éste no configura aún un peligro mayor.

No obstante el agravamiento de la situación hace que todos los aspectos de la actividad humana, deban ser considerados para la reducción de los riesgos ecológicos.

La responsabilidad empresarial en cuanto al desarrollo sostenible supera los aspectos físicos o materiales de la producción y se aproxima a la necesidad de alinear las prácticas ambientales amigables con los aspectos sociales y económicos.

En el mundo del siglo XXI, los derechos, roles y responsabilidades han cambiado. La responsabilidad social empresaria (RSE) como modelo de gestión es la respuesta para enfrentar con éxito los desafíos futuros.

Los indicadores son instrumentos que permiten evaluar la evolución de la gestión, en tres instancias antes, durante y después. Por lo tanto, el uso de indicadores implica conocer lo que se quiere evaluar, seleccionar la información relevante (el exceso de información desinforma) y, por último, sintetizar dicha información en una serie de medidas útiles y significativas para los responsables de la toma de decisiones. La significatividad e importancia de estos indicadores dependerá del objetivo a alcanzar, en particular de los atributos de los destinos y de la relativa importancia de estos atributos en función del objetivo perseguido por lo que los indicadores podrán referirse a variables de carácter cuantitativo pero también de carácter cualitativo.

Para ello, un sistema de indicadores desde las dimensiones, social, económico y ambiental permite tomar decisiones más ajustadas a la realidad sobre una base sólida y sostenible que posibilite asegurar el uso razonable de los recursos. Para estimular la adopción de las buenas prácticas, es necesario que los agentes económicos sean orientados de forma que su beneficio privado se adecue al beneficio social perseguido. La política fiscal es un instrumento idóneo para lograr esa concordancia.

Para lo cual se plantearon los siguientes objetivos:

Objetivos generales

1. Promover la implementación de una Guía de Buenas Prácticas como una herramienta que facilite a las empresas comunitarias y los pequeños y medianos empresarios del sector turístico de la ciudad de La Plata, adoptar medidas concretas que les permitan orientar su gestión hacia la práctica de un turismo sustentable.
2. Formular un sistema de indicadores de sustentabilidad para el turismo que permitan medir y monitorear las condiciones del destino, desde la dimensión ambiental, sociocultural, económica y desarrollo urbano.

Objetivos Específicos

- 1.1.-Desarrollar un plan de trabajo con los actores involucrados en el sector turístico de la ciudad de La Plata
- 1.2.-Implementar acciones que promuevan la incorporación de buenas prácticas en las empresas turísticas.
- 1.3 Construir indicadores específicos (zonales y locales) que contemplen la forma de vida e idiosincrasia de la región y las problemáticas locales
- 1.4.- establecer indicadores que permitan mejorar la toma de decisiones –disminuir riesgos y/o costos-, anticipar situaciones adversas, identificar impactos, evaluar la aplicación de planes y programas en el marco de las políticas implementadas.

1.5 Realizar un proceso de evaluación mediante instrumentos que permitan medir los avances y resultados en relación a los objetivos planteados.

El sector empresarial turístico es un sector amplio y heterogéneo. Ante la imposibilidad de abarcar todo el espectro de empresas turísticas, el estudio empírico de este proyecto de investigación se centra en el subsector de alojamiento turístico. Para lo cual se previó la construcción de instrumentos, la realización de encuestas estructuradas con el sector hotelero a efectos de la identificación de las prácticas socio-culturales, económicas y ambientales, adecuadas para alcanzar una gestión sustentable de la empresa. En este sentido se intentó consensuar la generación de indicadores en las dimensiones que involucran la sustentabilidad, pero dado el escaso interés por parte del sector, el trabajo se limitó a la administración, procesamiento y posterior análisis de las encuestas.

La formulación de los indicadores de sustentabilidad socio-ambiental se realizó a partir del análisis mencionado y los indicadores económicos fueron enunciados por el equipo de trabajo por no haber tenido acceso a la información necesaria para tal fin.

Para el desarrollo del proyecto, se toman como antecedentes e insumos los resultados obtenidos en trabajos de investigación realizados desde el departamento de Turismo, tales como “La gestión de la Hotelería en La Plata”, “Economía del Turismo, análisis de algunas restricciones al desarrollo del turismo en Argentina” y “Desarrollo del Turismo en Argentina, evaluación y aportes. Caso de estudio La Plata, Berisso, Ensenada, Magdalena, Brandsen”.

A partir de los estudios realizados se obtuvieron datos estadísticos con los análisis correspondientes que fueron utilizados como base para el presente trabajo. Donde se percibe que las organizaciones hoteleras desconocían al momento de las investigaciones la existencia de las buenas prácticas turísticas y los beneficios de su implementación. A su vez, se tuvieron en cuenta sistematizaciones de la demanda del turista racional y la corrección de externalidades en el sector turístico, elaboradas dentro de la cátedra de Economía del Turismo (enfoque micro). De la misma manera, para abordar los indicadores de sustentabilidad se utilizó material de la SECTUR, Sistema de Indicadores de Sustentabilidad y Guía de recomendaciones ambientales.

Para cubrir los objetivos planteados, el trabajo de investigación adoptó un enfoque interdisciplinar que combina métodos cualitativos y cuantitativos. Se dividió en tres partes principales. La primera es el abordaje teórico-analítico y tiene como finalidad describir y analizar los conceptos de desarrollo local, sustentabilidad y turismo sustentable, conceptos que fundamentaron los temas claves del trabajo, las prácticas sustentables, los indicadores de sustentabilidad y su aplicación a la actividad turística.

La segunda parte es empírica-analítica, se indagó sobre la interpretación del concepto de las prácticas sustentables y su aplicación por parte de las organizaciones hoteleras. La tercera parte, interpretativa-analítica, tiene como finalidad la discusión y análisis de datos empíricos obtenidos para la construcción de los indicadores de sustentabilidad ambiental y económica. A partir del análisis cualitativo, se construyen indicadores cuantitativos, a

efectos de poder medir los impactos derivados del mal uso de los recursos. Por último las conclusiones y las recomendaciones.

MARCO CONCEPTUAL

Desarrollo local

Antonio Vázquez Barquero (1995) plantea que desde hace una década,... ” *La globalización de la economía y la sociedad es el nuevo paradigma que recorre el mundo. Los sistemas productivos y los mercados adquieren, paulatinamente, dimensión global, el estado cede protagonismo y liderazgo a las empresas multinacionales, las nuevas tecnologías de la información, los transportes y las comunicaciones facilitan y refuerzan el funcionamiento y la interacción de las organizaciones. Además, el proceso de integración económica toma forma a medida que el modo de desarrollo industrial da paso al modo de desarrollo informacional. La globalización es un proceso que se caracteriza por el aumento de la competencia en los mercados, lo que implica la continuación de los ajustes del sistema productivo de los países, las regiones y las ciudades inmersas en la globalización.*”

Desde una perspectiva metafórica, García Canclini (1999) se ha referido a la globalización como "un objeto cultural no identificado"; Bauman (1999) lo hace apuntando a ella como "un fetiche, un conjuro mágico, una llave destinada a abrir todas las puertas a todos los misterios presentes y pasados"; Boisier, recordando al cineasta Luis Buñuel, se ha referido a ella como "un oscuro objeto de deseo" y como "el discreto encanto de la burguesía" y, nuevamente, García Canclini (op.cit) ha sostenido que "todo lo que no es culpa de la Corriente del Niño, es culpa de la globalización", frase lapidaria y ciertamente bien humorada.(Boisier, 2005)

Es evidente que existen diferentes posturas frente al proceso de globalización, pero ninguna de ellas puede negar los efectos que ha producido y sigue produciendo, en los diferentes ámbitos de la sociedades en su conjunto.

El desarrollo local como factor de democracia y sustentabilidad no surge por casualidad, sino como resultado de la reflexión entre lo global y lo local, como una ruta diferente y alternativa de desarrollo regional y local.

Tal como lo plantea Arocena J. (2001), la globalización genera una lógica que tiende a disminuir las autonomías, a aumentar las interdependencias, a acrecentar la fragmentación de las unidades territoriales, a producir marginación de algunas zonas. La globalización supone un nuevo paradigma organizacional que necesariamente está acabando con el anterior

A su vez, la globalización, ha traído como consecuencia grandes adelantos científicos y tecnológicos. Estos avances han hecho que muchos procedimientos de aprehensión de los conocimientos se tengan que replantear o revolucionar para que el ser humano sea capaz de adquirir y desarrollar las competencias que le permitan entender, manipular y aplicar el enorme océano de información que existe hoy en día.

Cuando los debates, discursos, argumentos, etc. empiezan a cubrir la amplia gama de los espacios (académicos, de gobierno, de los medios televisivos, etc.) que anuncian un proceso globalizador que avasalla y al que no se puede poner resistencia; Arocena(op.cit) propone reflexionar y debatir sobre posibles maneras o formas de posicionarnos ante la relación de lo global con lo local;

- 1.- afirmar el carácter determinante del proceso y la imposibilidad de hacerle frente con propuestas diferenciales;
- 2.- sostener la supremacía de “lo local” sobre lo global, considerando el espacio como inalterable ante los movimientos globalizantes, y
- 3.- destacar la articulación de “lo global con lo local”, comprendiendo la complejidad de la relación y articular lo complejo con lo particular a través de distintos mecanismos de potenciación de los recursos potenciales y/o reales (económico, social, humano, político, ambiental, etc.) del espacio local.

Esta es la perspectiva que interesa, el conjunto de valores, las tradiciones, los modelos, los actores, la división del trabajo, los roles y jerarquías, los procesos sociales que determinan cada particularidad que compromete la historia particular de cada uno de los que integran la organización y la historia común que se va construyendo a medida que los procesos de interacción toman fuerza.

La interacción entre lo local y lo global, entendida como una influencia recíproca que crea o modifica una relación, que se constituye en la base fundamental del proceso de desarrollo de la comunidad, el municipio, la provincia, la región.

Es la interacción, la que permite dar origen a los procesos sociales que denotan la direccionalidad de las relaciones y que se constituyen en datos suficientemente válidos para pensar en una nueva forma de desarrollo económico con sustentabilidad, con equidad y con distribución. Es el paso desde una concepción de desarrollo como algo adquirido, a una concepción del desarrollo construido, generado a partir de las capacidades de los actores locales, lo cual representa un nuevo desafío para los ámbitos locales

Esta mirada implica una lectura compleja, sistémica, capaz de articular las restricciones y potencialidades de cada territorio concreto con las determinantes globales. Estas tendrán un impacto diferencial en función de las capacidades endógenas para insertarse competitivamente en el escenario globalizado y para generar adecuados niveles de integración de los ciudadanos o, a la inversa, donde se generaría fragmentación social y exclusión.

Lo local no está nunca definido a priori, sino que es, básicamente, una construcción social. La búsqueda de espacios y escalas pertinentes es clave para el trabajo que realizan varias de las instituciones. Así, cuando se habla de desarrollo de un territorio, se lo concibe en relación a cuatro dimensiones básicas (Gallicchio, op.cit.):

- Económica: vinculada a la creación, acumulación y distribución de riqueza.
- Social y cultural: referida a la calidad de vida, a la equidad y a la integración social.
- Ambiental: referida a los recursos naturales y a la sustentabilidad de los modelos adoptados en el mediano y largo plazo.

- Política: vinculada a la gobernabilidad del territorio y a la definición de un proyecto colectivo específico, autónomo y sustentado en los propios actores locales. Desde esta perspectiva, hablar de desarrollo económico local implica trabajar sobre una dimensión del desarrollo local, inseparable de las demás.

Otros autores como Boisier, (1997) plantea la existencia de una paradoja donde la aceleración del crecimiento económico, en los últimos tiempos, va de la mano con la desaceleración del desarrollo: mientras se mejoran los índices macro-económicos, se deterioran los indicadores que miden evoluciones cualitativas entre sectores, territorios y personas. El autor pone en relieve que vivimos una era caracterizada por una suerte de “esquizofrenia” del desarrollo, en donde el papel intermediario del crecimiento, en cuanto acumulación de riqueza, como medio para dar lugar al desarrollo, se ha ido transformando en un fin en sí mismo.

Boisier (op.cit), al igual que Gallicchio (op.cit) identifica cuatro dimensiones de las que depende el carácter endógeno del desarrollo. En términos **políticos**, se manifiesta en la capacidad que demuestran los actores sociales de negociar y determinar las decisiones relevantes para el desarrollo del territorio donde operan, mientras la capacidad de éstos de apropiarse del excedente y de las inversiones en el territorio revela la endogeneidad **económica** del desarrollo. La capacidad del sistema técnico de investigación de una determinada región para generar sus propias innovaciones constituye la dimensión **científico-tecnológica** de la endogeneidad, del mismo modo en que la dimensión **cultural** de ésta descansa sobre la existencia de una identidad propia, además de los mecanismos, códigos y pautas tradicionales de transmisión de valores y normas de conducta, definidos territorialmente.

Desde la perspectiva de la sustentabilidad, se podría agregar al listado de Boisier la dimensión ecológica (igualmente endógena y compleja) del desarrollo, puesto que todas las dimensiones señaladas anteriormente están condicionadas por una dotación de recursos naturales y de servicios ambientales también definida territorialmente. (Guimaraes, 1998)

El desarrollo endógeno y la sustentabilidad son piezas claves a la hora de hablar de un verdadero modelo de desarrollo. La construcción de indicadores de sustentabilidad, tienen el propósito de imprimir un sesgo más cercano a la escala y a los intereses de las comunidades locales y el objetivo de medir la distancia en que dichas comunidades se encuentra del desarrollo y de la sustentabilidad.

De esta manera los indicadores que se proponen puedan ser establecidos localmente, favoreciendo de ese modo la internalización del desarrollo sustentable en el cotidiano de las personas que habitan la ciudad de Plata y en particular aquellos que están involucrados en la gestión de la actividad turística.

Desarrollo sustentable

Remitirnos a la sustentabilidad implica realizar un recorrido desde sus orígenes a partir del acelerado proceso de desarrollo industrial, llevado a cabo por los países centrales, que ha provocado un fuerte crecimiento económico en sus economías, en detrimento de la

degradación socio-ambiental del planeta Tierra. La sobreexplotación de los recursos naturales llegó a tal instancia, que para mediados de la década del setenta, el incremento de la contaminación ambiental comenzó a obstaculizar el desarrollo de los sistemas productivos dominantes.

Ante este escenario resultó necesario tomar una serie de medidas vinculadas a la conservación del medio y a la lucha contra la contaminación, que se plasmó en una serie de acuerdos firmados en la 1ª Conferencia Mundial Sobre el Medio Ambiente, celebrada en Estocolmo en junio de 1972.

En este primer encuentro, se dio el puntapié inicial para la concepción de Desarrollo Sustentable. Allí se comenzó hablar sobre el “Ecodesarrollo”: un desarrollo compatible con la preservación ambiental.

En 1987, se publicó el documento “Nuestro Futuro Común”,- más conocido como Informe de la Comisión Brundtland-, que constituyó un hito en el proceso de comprensión de la relación existente entre el desarrollo y el medio ambiente.

En el caso de América Latina y el Caribe, se elaboró el Informe de Nuestra Propia Agenda (1990) para el Desarrollo Sustentable, planteando los problemas ambientales emergentes propios de la región y una estrategia sustentable enfocada desde una perspectiva también regional dentro de un marco institucional internacional.

La Carta Cultural Iberoamericana adoptada por la XVI Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno celebrada en Montevideo, en 2006, destaca el valor estratégico que tiene la cultura en la economía y su contribución fundamental al desarrollo económico, social y sustentable de la región y remarca especialmente a través de uno de sus principios, que los procesos de desarrollo económico y social sustentables, así como la cohesión e inclusión social, sólo son posibles cuando son acompañados por políticas públicas que toman plenamente en cuenta la dimensión cultural y respetan la diversidad.

La sustentabilidad se puede interpretar como un proceso de desenvolvimiento social basado en la interacción constructiva y sinérgica de las dimensiones ambientales, económicas, productivas, socio-cultural y políticas, sobre la base tecnológica e institucional de la sociedad, respetando y motivando las diferencias culturales, enriquecidas a través de la comunicación

Otro momento crucial fue la cumbre de Río 1992, con sus resultados: la Declaración de Río y la Agenda 21. La Declaración enumera y describe los 27 principios del desarrollo sustentable, mientras que la Agenda 21 ofrece una interpretación práctica.

En el 2002 se celebra Cumbre de Johannesburgo (Rio+10) Se constituyó como un instrumento de coordinación entre distintos actores de la sociedad internacional con el propósito de profundizar los principios del desarrollo sustentable
La Cumbre Rio+20,(2012) ocurrida recientemente, cierra con resultados poco alentadores, con más críticas que aciertos.

Entonces a partir de lo enunciado, se alude, que el concepto de Sustentabilidad permite la emergencia de un nuevo estilo de desarrollo: ambientalmente sustentable en el acceso y uso de los recursos naturales y en la preservación de la biodiversidad; socialmente sustentable en la superación de la pobreza y de las desigualdades sociales y que promueva la justicia social; culturalmente sustentable en la conservación y respeto de valores y prácticas que identifiquen a comunidades y pueblos y en la promoción de la tolerancia y la multiculturalidad como condiciones de una sociedad sin discriminaciones; políticamente sustentable al profundizar la democracia y garantizar la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones (Guimaraes, 2002). estas dimensiones están en estrecha relación a las enunciadas por Boisier y Gallichio, al referirse al desarrollo local

Turismo sustentable

El turismo en la sociedad actual, es necesario repensarlo conceptualmente ya que no es sólo un movimiento de personas de un lugar de residencia permanente a otro temporal, que implica transporte, alojamiento y alimentación sino que es un fenómeno social complejo, con múltiples facetas que involucran la esfera de lo económico, lo social-cultural y lo ambiental del destino y sus residentes.

Tal como lo plantea Dachary, (2003)...”*plantear el desarrollo del turismo dentro del paradigma de la sustentabilidad, hoy es una necesidad, ya que esta compleja actividad ha dejado de ser un complemento de las economías para erigirse en una de las actividades más importantes del planeta y en muchos casos, el único modelo que tienen muchos países en su proceso de adecuación a la economía mundial, dominada por los servicios.*”

Pensar en un turismo sustentable, implica garantizar la integración de todas las dimensiones indispensables para alcanzar un desarrollo sustentable:

La dimensión ambiental, debe garantizar el uso óptimo de los recursos ambientales, que son fundamentales para el desarrollo del turismo, manteniendo el valor del territorio, la diversidad biológica esencial para la continuidad de la vida del planeta y los procesos ecológicos esenciales. Los recursos naturales que componen el espacio turístico son: relieve, paisaje, clima, mar ríos y lagos, entorno físico, fauna y flora. Todo ello es de vital importancia para la supervivencia de la actividad turística.

La dimensión social y cultural, debe garantizar el respeto por la autenticidad e identidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservando el patrimonio cultural tangible e intangible, y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural. Debe garantizar que la población local no vea amenazada su cultura y sus costumbres, ya que al no sentirse rechazada permitirá lograr un clima más acogedor para el visitante.

La dimensión económica, debe garantizar un desarrollo económicamente viable, que beneficie a todos los actores involucrados dando lugar a lo que se conoce como “efecto multiplicador del turismo” y, al mismo tiempo, una gestión responsable de los recursos disponibles.

La dimensión política; debe garantizar la profundización de la democracia y la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones. Resulta vital el apoyo político local

para la implementación de cualquier estrategia de desarrollo en la toma de decisiones respecto a las acciones a implementar.

Buenas Prácticas o Prácticas sustentables

Las buenas prácticas son acciones para prevenir, corregir y/o mejorar ciertos aspectos del desarrollo turístico. Se pueden aplicar en todas las áreas de servicios y operación de la empresa.

Adoptarlas y ponerlas en práctica contribuye económica, sociocultural y ambientalmente el emprendimiento y a las comunidades locales. Algunos de sus beneficios son:

- Disminuir costos variables.
- Fomentar mayor competitividad en las empresas, debido al mejoramiento en la calidad de su servicio y responsabilidad con el medio ambiente y comunidades locales.
- Concientizar a clientes, personal y proveedores acerca de la importancia de tener una visión de sustentabilidad.
- Desarrollar y fomentar buenas relaciones dentro de la comunidad local y con comunidades aledañas.
- Proteger y conservar el medio ambiente y sus recursos naturales.

Pensar en un turismo sustentable en la Ciudad de La Plata, implica la adopción de “buenas prácticas”, que son aquellas medidas de corrección o mejoramiento que se implementan en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de las empresas turísticas. Estas acciones tienen como meta garantizar que se esté produciendo el menor impacto posible en el ámbito ecológico y socio-cultural, con mejoras en la calidad del producto turístico así como su imagen frente al cliente y que hace más eficiente el desarrollo empresarial y, por ende, su desempeño socioeconómico. Por ello se propone confeccionar un Manual de Buenas Prácticas para la Hotelería en todas sus modalidades.

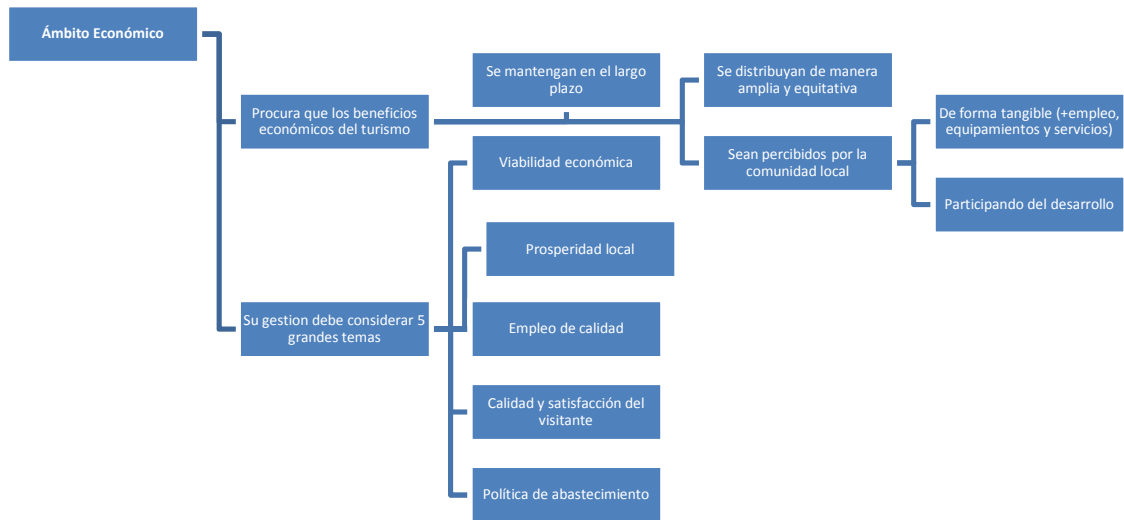
Este Manual de Buenas Prácticas es una guía de consulta orientadora para incentivar la sustentabilidad en el desarrollo y la operación de las empresas de alojamiento turístico. Él mismo sirve para desarrollar planes y ejecutar acciones enfocadas a implementar soluciones para los desafíos de la sustentabilidad en el turismo, en todos los ámbitos que ésta incluye: económico, ambiental y socio-cultural.

Implementar buenas prácticas en el **ámbito económico** significa que toda empresa turística como una unidad productiva de bienes y servicios, “crea valor económico” a través de disposiciones favorables el uso eficiente y efectivo de los recursos y las capacidades.

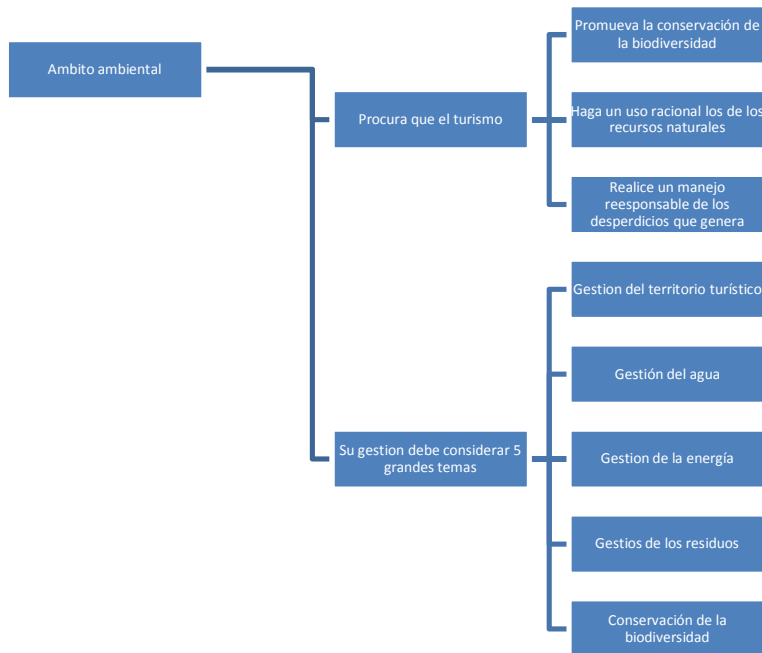
Acciones para la sustentabilidad económica del establecimiento hotelero:

- Contratar mayoritariamente personal de origen local y apoyarlos en su desarrollo profesional.
- Conocer las necesidades y expectativas de los clientes.
- Elegir proveedores que implementen buenas prácticas tanto en el mantenimiento de los insumos que nos provee, como en las prácticas laborales en sus empresas.
- Informar al personal a través de un boletín acerca de las opciones de capacitación existentes.
- Monitorear constantemente la satisfacción del cliente.

- Preferir servicios entregados por proveedores locales.
- Contratar en igualdad de condiciones a mujeres, miembros de pueblos originarios y discapacitados.
- Capacitar al personal en los idiomas predominantes entre los turistas recibidos.
- Desarrollar programas de Responsabilidad Social en el destino.



Implementar buenas prácticas en el **ámbito ambiental** significa hacer un uso responsable de los recursos como el agua, la energía, el suelo, las áreas verdes, minimizando la producción de residuos. La empresa debe contar con sistemas y mecanismos apropiados que eviten o reduzcan al máximo la generación de emisiones y desechos nocivos, ya sean de aguas servidas, residuos sólidos, ruido, contaminación visual u otros.



Acciones para la sustentabilidad ambiental del establecimiento hotelero:

Gestión del agua

- Contar con información visible y didáctica para promover que huéspedes y empleados usen eficientemente el agua.
- Prohibir el vertido de sustancias contaminantes por los desagües del establecimiento.
- Identificar y monitorear áreas claves de consumo de agua en el establecimiento.
- Monitorear periódicamente su consumo en las distintas áreas y dependencias del lugar.
- Preferir plantas autóctonas o nativas en los jardines del establecimiento.
- Proponer a los clientes la opción de utilizar sus sábanas y toallas por más de una noche.
- Reducir el tiempo de los ciclos de lavado, especialmente sábanas y toallas.
- Implementar un sistema eficiente de riego en los jardines.
- Instalar temporizadores para limitar el consumo de agua en baños y cocina.
- Contar con separadores para la adecuada disposición final de aceites y grasas en cocina.
- Realizar mantenimientos periódicos para evitar la aparición de goteras y filtraciones.
- Reutilizar las aguas grises para riego.
- Contar con sistema de recolección de aguas lluvia para ser reutilizada.
- Instalar una planta de tratamiento de aguas servidas exclusiva para el establecimiento

Gestión de la energía:

- Contar con información visible y didáctica que promueva un uso eficiente de la energía.
- Llevar registro de los consumos totales de energía y establecer metas de ahorro.
- Aprovechar al máximo la luz natural y pintar techos y paredes de colores claros.
- Preferir equipos eléctricos de máxima eficiencia energética
- Instalar reguladores de luz y sensores de movimiento.
- Desarrollar un programa de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones.

- Usar energías renovables que disminuyan la contaminación del aire.
- Utilizar lámparas de bajo consumo energético.
- Instalar generadores de energías renovables (solar, geotérmica, eólica, hídrica) para abastecer el establecimiento

Gestión de los residuos:

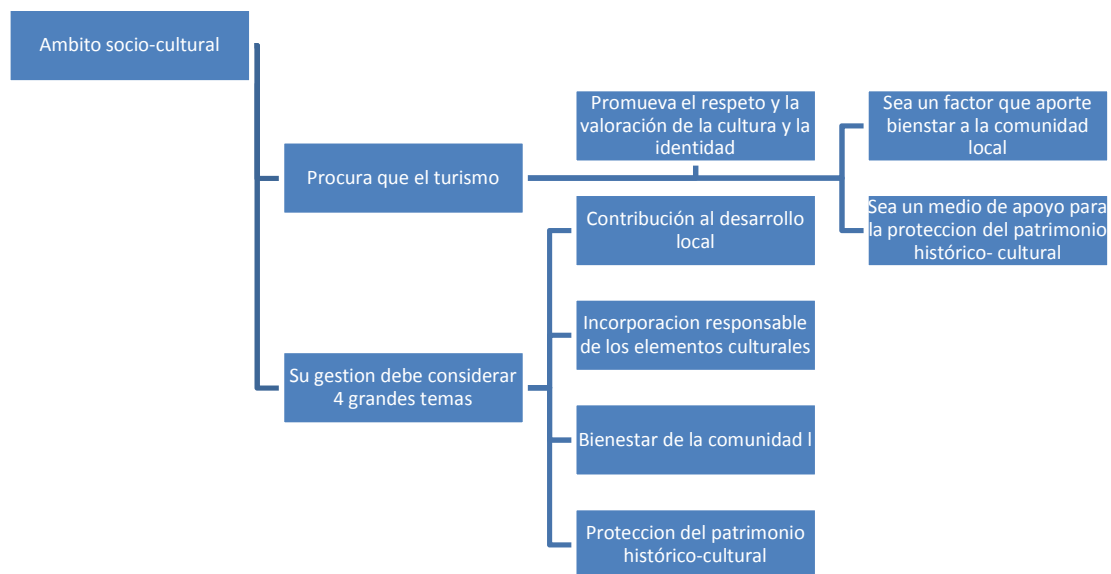
- Llevar un registro periódico (mensual) de la cantidad y tipos de residuos generados en el establecimiento.
- Desarrollar un programa de manejo integral de residuos, identificando la disposición final de cada uno de los tipos.
- Supervisar, registrar y comunicar los progresos y resultados obtenidos.
- Concientizar al personal y a los visitantes sobre la importancia de reducir, reciclar y reutilizar los desechos.
- Reutilizar artículos viejos como sábanas, toallas y envases vacíos.
- Disponer de contenedores separados para depositar los diferentes residuos.
- Utilizar en la medida de lo posible sólo envases re-utilizables
- Preferir la adquisición de productos con menor empaque o embalaje.
- Descartar el uso de platos, cubiertos y vasos desechables.
- Evitar el uso de productos tóxicos y preferir los biodegradables.
- Implementar sistema propio de reciclaje, para al menos un tipo de residuo (cartón, vidrio, aluminio)

Conservación de la biodiversidad:

- Comprobar que las instalaciones y actividades no causen impactos negativos en el entorno natural y el paisaje.
- Difundir entre los clientes y personal del establecimiento aquellas especies de flora y fauna que se encuentran en peligro de extinción o en estado vulnerable.
- Difundir a través de materiales impresos o mediante la web, sobre las áreas naturales protegidas locales y/o regionales.
- Incentivar a los empleados a trabajar como voluntarios en proyectos de conservación.
- Participar en la conservación de un área natural, ya sea protegida o no, pública o privada.
- Respaldar las iniciativas locales de conservación con aporte financiero.
- Liderar la creación de organismos locales que promueven la conservación de la biodiversidad.
- Contar con un manual de reconocimiento de especies nativas de flora y fauna.

Implementar buenas prácticas en el **ámbito Socio-cultural** significa que toda empresa sostenible debe, necesariamente, considerar y ser parte integral de su entorno social, respetando y apoyando los procesos de desarrollo de su comunidad y comunidades vecinas.

La empresa aporta a la economía local mediante la contratación de personal de la zona, consumo de productos locales, contribuyendo al desarrollo local. A su vez, el rescate y protección del patrimonio histórico-cultural, motiva el desarrollo de una conciencia social que favorece su conservación.



Acciones para la sustentabilidad sociocultural del establecimiento

- Contar con un calendario actualizado de eventos culturales y sociales a nivel local.
- Integrar la oferta cultural a los programas que se ofrecen a los huéspedes.
- Promover la compra de productos locales mediante folletos y otros medios de información.
- Ofrecer a los huéspedes la posibilidad de participar como voluntarios en actividades sociales y culturales.
- Hacer del establecimiento un espacio de difusión de la cultura local (música, danza, arte y otros).
- Contribuir a la protección de la cultura a través de aportes económicos en mejora de la educación.
- Financiar programas de desarrollo cultural y/o eventos de difusión de la cultura local.

Indicadores

La implementación de las buenas prácticas implica un seguimiento y evaluación por parte del responsable del establecimiento. Los indicadores son instrumentos que permiten evaluar la evolución de la gestión. Por lo tanto, el uso de indicadores implica conocer lo que se quiere evaluar, seleccionar la información relevante y, por último, sintetizar dicha información en una serie de medidas útiles y significativas para los responsables de la toma de decisiones.

Algunas de las ventajas de contar con buenos indicadores son las siguientes:

1. Mejora de la adopción de decisiones - disminución de los riesgos o costos.
2. Detección de los problemas emergentes - posibilidad de prevención.
3. Identificación de las repercusiones - posibilidad de adoptar medidas correctivas en casode necesidad.

4. Evaluación de los resultados de la aplicación de planes y la realización de actividades de gestión - evaluación de los progresos realizados en el camino hacia un desarrollo sostenible del turismo.
5. Reducción del riesgo de la comisión de errores en la planificación - determinación de los límites y las oportunidades.
6. Mayor responsabilización - el suministro de información fidedigna al público y otras partes interesadas del sector fomenta la responsabilización y su prudente utilización en la adopción de decisiones.
7. Una vigilancia constante puede permitir una mejora continua - incorporación de soluciones a la gestión.

Estos parámetros permiten identificar las condiciones de la población y la incidencia de las actividades, principalmente la turística, en la evolución del destino.

Indicadores convencionales

Estos indicadores intentan analizar el comportamiento global del sistema económico y se reflejan en un número reducido de variables, algunos de ellos puede ser una variable directa del desempeño de la sociedad, de muy fácil interpretación, tales como: Tasa de empleo y desempleo, Consumo, Producción de bienes y servicios y Nivel de precios al consumidor.

Estos indicadores convencionales tienen la virtud de contar con protocolos internacionales de medición, que hace posible la comparación de situaciones entre países y la existencia de series de datos relativamente largas de medición. Por otra parte son cuestionados por sus limitaciones en cuanto al proceso democrático de construcción, la imposibilidad de garantizar la participación ciudadana que permita identificar la existencia de problemas concretos que padecen las distintas comunidades. Además no incluyen el bienestar social, la distribución del ingreso, el corriente de servicios o productos no remunerados, el trabajo doméstico no remunerado y la amortización del capital natural (Martínez Alier, 2000)

Los principales de estos indicadores son: PBI (Producto Bruto Interno), Cuentas Nacionales, IPC (Índice de precios al consumidor), IDH (Índice de Desarrollo humano).

Descripción del enfoque conceptual y evolutivo de los Indicadores Ambientales hacia indicadores de sustentabilidad.

La definición de indicador medioambiental dada por la OCDE (1998) resulta muy explícita: “un indicador medioambiental es una variable que ha sido socialmente dotada de un significado añadido al derivado de su propia configuración científica, con el fin de reflejar de forma sintética una preocupación social con respecto al medio ambiente e insertarla coherentemente en el proceso de toma de decisiones”.

Indicadores Biofísicos: Están orientados hacia el estudio y evaluación de las condiciones físico naturales (atmosféricas, geosféricas, etc.), biológicas (especies), bienes y servicios (función y procesos ecológicos de los ecosistemas) a considerar de un territorio, que en su conjunto se asocian a la oferta del potencial y limitación de los ecosistemas natural o del “Patrimonio Natural”.

Los Indicadores Ambientales: Su objeto del estudio considera la evaluación de la interacción entre el sistema sociocultural y el patrimonio natural, con temáticas que marcan los hábitos y modos antrópicos de producción y consumo; demanda y uso de recursos naturales; generación y aprovechamiento de residuos sólidos y líquidos; las tecnologías y los tipos de energía utilizados en la producción de bienes y servicios y sus problemas con contaminantes.

Involucra la gestión e inversión ambiental que se realiza y orienta hacia el uso sostenible, la conservación, mitigación y restauración de los recursos y del medio ambiente, educación e investigación ambiental, entre otros.

Indicadores de Sustentabilidad: Este tipo de indicadores integran las cuatro dimensiones tradicionalmente asociadas al concepto de desarrollo sostenible. No obstante existe un amplio acuerdo en que estas son las dimensiones que se deben incluirse en la definición y medición del desarrollo sostenible, no existe aún un camino suficientemente compartido para identificar y modelar las múltiples y complejas interrelaciones entre ellas y generar a partir de ellas una expresión sintética y agregada que exprese el avance obtenido en la construcción del desarrollo sostenible.

En el proceso de construcción de indicadores se hace necesario hacer mucho énfasis en los indicadores ambientales y en su visión de análisis integral para mejorar la percepción de los tomadores de decisiones del impacto local, sobre las condiciones ambientales y las tendencias en sus diferentes escalas.

La construcción de indicadores de sustentabilidad, tienen el propósito de imprimir un sesgo más cercano a la escala y a los intereses de las comunidades locales y el objetivo de medir la distancia en que dichas comunidades se encuentra del desarrollo y de la sustentabilidad.

De esta manera los indicadores propuestos fueron establecidos localmente, favoreciendo de ese modo la internalización del desarrollo sustentable en el cotidiano de las personas que habitan la ciudad de Plata y en particular aquellos que están involucrados en la gestión de la actividad turística. Para lo cual se establecieron criterios que orientaron la selección del conjunto de indicadores considerados más pertinentes, en especial la necesidad de promover un proceso democrático que garantice la participación de ciudadanía, puesto que los indicadores tienen por objetivo principal el de contribuir para advertir la existencia de riesgos o tendencias negativas para el desarrollo de la comunidad, determinar problemas concretos que la aquejan, especificar metas consensuadas para superarlos, diseñar un futuro posible y así promover la formulación de políticas públicas que instrumenten los cambios requeridos en comportamientos y conductas.

Principales aproximaciones en indicadores de sustentabilidad (Rueda, 1999)

Existen dos grandes corrientes en la discusión sobre indicadores de sustentabilidad:

- La primera parte del concepto de “Sustentabilidad Débil”, sostiene que es posible asignar valores monetarios actualizados a los recursos naturales y a los servicios ambientales de la naturaleza, pudiendo estimar así el desgaste del “Capital Natural” en términos monetarios.
- La segunda corriente parte del concepto de “Sustentabilidad Fuerte”, sostienen que es necesario determinar la capacidad del planeta para sostener al conjunto de la economía humana y mantener las funciones ecosistémicas que aseguren la vida en general.

Indicadores de sustentabilidad turística

A partir de los conceptos desarrollados, surgen algunos interrogantes, ¿cómo medir la distancia en que una comunidad determinada, se encuentra del desarrollo y de la sustentabilidad? ¿Quiénes son los responsables de medir estos alcances?

Para intentar responder estos interrogantes fue necesario definir el qué y el para qué de los indicadores para luego complejizarlos, aún más, desde la perspectiva de la sustentabilidad.

El estudio de la realidad presente, tanto ambiental como económica y social, con sus múltiples y complejas problemáticas, no puede desprenderse de la posibilidad de hallar y proponer respuestas o soluciones. Los indicadores son instrumentos que permiten articular los objetivos de la sustentabilidad y de esta manera proporcionar información sobre el estado de la relación sociedad-naturaleza. Su importancia radica en que, sectorial o integralmente, son formulados en un contexto único e irrepetible a nivel social, administrativo y territorial. Según cómo y qué información se seleccione y las relaciones establecidas entre variables a evaluar, se obtendrán claves que indican la interpretación ideal de sustentabilidad impulsada por los gestores locales.(Rueda, 1995)

Los indicadores deben responder, a los criterios de **relevancia política**(indica una realidad que es de interés colectivo, debiera ser conocida por todos y que pueden ser fácilmente traducidos en acciones públicas concretas), **de factibilidad** (su recolección y análisis está dentro de las posibilidades financieras, de procesamiento y de capacidad de análisis por parte de la comunidad), **de obiedad** (requerir el mínimo indispensable de conocimiento especializado para ser entendido por distintos actores), **de validez**(mide efectivamente lo que se propone medir) **de coherencia** (con medición directa o indirecta pero sin variaciones en el tiempo y en el espacio que no puedan ser atribuidas a cambios en la realidad observada), y **de comparabilidad** (que permita diferenciar situaciones y establecer tipologías útiles para la sociedad y para tomadores de decisión). Asimismo, deben representar un **esfuerzo sintético** (que sea holístico como parámetro, al incluir un amplio espectro de dimensiones en un reducido número de variables razonablemente agregadas, pero que sea posible de desagregación en los niveles más locales de acción), **sistémico** (capaz de ser integrado a un sistema de monitoreo social), **participativo** (que permita que un número creciente de actores esté involucrado en su definición, recolección, análisis e interpretación) y **visionario** (que permita establecer una relación directa entre lo que se está midiendo, los valores dominantes en la comunidad, y su visión acerca de un futuro deseable).(Guimaraes, op.cit)

Desde esta perspectiva los Indicadores de sustentabilidad aplicados al turismo, la SECTUR, plantea que “un sistema de indicadores es una herramienta necesaria para alcanzar un desarrollo turístico sustentable y competitivo, ya que puesto a disposición de los organismos públicos de turismo, se transforma en un instrumento para la gestión, en el proceso de toma decisiones y en el diseño de políticas de intervención”.

Por supuesto que los indicadores no deben considerarse como un fin en sí mismos, sino como un instrumento estratégico para el desarrollo, en el marco de un proceso de planificación del turismo que tiene por meta la sustentabilidad de los destinos turísticos.

El sistema de indicadores de sustentabilidad turística (IST) debe constituir una herramienta científica al servicio de la política, facilitando la toma de decisiones y con la mirada puesta

en la planificación estratégica para el desarrollo sustentable. En tal sentido, el sistema debe permitir:

- El **diagnóstico** de la realidad turística y sus problemáticas asociadas. Los indicadores son una herramienta de diagnóstico que permite, entre otras cosas, establecer líneas de base para la planificación. No obstante, éstas expresan una concepción estática de la planificación, ya que lo que hoy es deseable mañana puede ser considerado insuficiente.
- El **monitoreo** de los cambios que se van produciendo en la realidad, a través del *desempeño* de los indicadores en el tiempo, sirviendo de *alerta temprana* ante problemas emergentes.

- La **evaluación continuada** de los cambios y de las actividades de gestión.

- La **proyección** de las tendencias para vislumbrar escenarios futuros. Esto se realiza analíticamente mediante la extrapolación de funciones matemáticas, las cuales varían según los distintos supuestos que pudieran considerarse.

La **simulación** de ciertos cambios a los efectos de estimar demandas futuras. Esto puede realizarse analíticamente mediante modelos matemáticos que pueden ser determinísticos o probabilísticos.

- La **intervención** en el territorio mediante la gestión de gobierno, mejorando la toma de decisiones, profundizando las políticas exitosas y produciendo ajustes y rectificaciones cuando los resultados se alejan de lo esperado. Un diagnóstico objetivo, basado en el conocimiento científico, aumenta las posibilidades de éxito en la gestión.

DESARROLLO

La ciudad de La Plata y su relación con el turismo

La ciudad de La Plata y Gran La Plata, posee una población de casi 700.000 habitantes, según datos estimados del último censo 2010, incluyendo las ciudades linderas de Berisso y Ensenada, con las que constituye un polo de desarrollo denominado “Gran La Plata”. Sede administrativa, universitaria, urbanística, arquitectónica, deportiva y cultural de primer orden de Argentina y América del Sur al mismo tiempo que residencia de las sedes centrales de numerosas organizaciones de servicios por su capitalidad, La Plata y el Gran La Plata cuentan con patrimonio de gran relevancia y numerosos atractivos turísticos. Sin agotar la nómina, cabe destacar lo siguiente:

Diseño Urbanístico de la ciudad, estudiado en las principales universidades del mundo, con plazas, parques, avenidas, calles, edificios y vegetación singular.

La Universidad Nacional, reconocida mundialmente, con sus 17 unidades académicas, Institutos y Comisiones Científicas, casi 100000 alumnos aproximadamente y más de 200 postgrados, entre Maestrías, Especializaciones y carreras de postgrados.

Observatorio Astronómico, Museo de Ciencias Naturales con colecciones únicas y 28 museos más; entre los que se destacan el de Bellas Artes, el de la Catedral, el Archivo Histórico, la colección Azzarini de instrumentos musicales, etc. Iglesia Catedral, Basílicas del Sagrado Corazón, de San Ponciano y varias parroquias de diversos estilos y antigüedad. Edificios públicos y privados de variada y diferente riqueza arquitectónica: Pasaje Dardo Rocha, Municipalidad, varios ministerios, facultades y escuelas, Casa de Gobierno,

Legislatura, Palacio de Justicia, sede central de la UNLP, Bancos de la Nación Argentina, Hipotecario y de la Pcia. de Buenos Aires, Hospital de Niños, Casa Le Corbusier, Palacio Campodónico, Teatros ColiseoPodestá, Argentino, La Nona, Opera y Princesa, varios cines y antiguas estaciones del ferrocarril.

Hipódromo, Autódromo e instalaciones funcionales e integrales en sus principales clubes deportivos (Estudiantes de La Plata, Gimnasia y Esgrima La Plata, Universitario, La Plata Rugby, Los Tilos, Hípico de City Bell, YPF, Everton, Defensores de Cambaceres, Universal, Villa San Carlos, Estrella y Social de Berisso, etc.), centros de fomento y entidades sociales de amplia tradición. Fuerte Barragán, playas del Río de La Plata, barrios típicos de inmigrantes con sus construcciones y costumbres, Islas del Río Santiago, Puerto de La Plata, antiguos frigoríficos y casas fundacionales.

Parques internos de la ciudad (Paseo del Bosque, Jardín Botánico, Zoológico, Jardín de la Paz, Saavedra, San Martín, etc.) y áreas cercanas, verdaderos paraísos naturales de gran belleza (Parque Pereyra Iraola, ECAS, zona protegida del Río de La Plata, Los Talas, Isla Paulino y los Parques Ecológico y Gral. Rodríguez)

Localidades típicamente residenciales, como Gonnet, City Bell, Villa Elisa, Parque Sicardi, etc. con amplios espacios verdes y countries junto a barrios con raigambre y estilo propio (Tolosa, Gambier, Los Hornos, Cambaceres, Gorina, El Dique, etc.) y otras zonas típicamente rurales con encantos escondidos, producción agrícola importante y artesanías regionales (alcauciles, frutilla, flores, aves de corral, embutidos, dulces, cueros, etc.) como Bavio, Poblet, Etcheverry, El Pato, Gómez, Olmos, Abasto, Gorina, La Balandra, Villa Zula, etc.

En la siguiente Matriz FODA se han identificado y analizado determinadas variables que se tomaron en cuenta a la hora de verificar si la ciudad de La Plata cumple con las condiciones de la OMT para ser considerada un Municipio Turístico y por ende la viabilidad de aplicación del Manual de Directrices de Municipios Turísticos de la SECTUR.

Análisis FODA de la ciudad de La Plata	
Fortalezas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicación cercana a los centros administrativos 2. Hotelería cubierta en un 75% promedio, de Marzo a Diciembre 3. Fácil ingreso a la ciudad y acceso a la Avenida 13 y por autopista 4. Rutas de acceso a la ciudad en buen estado, autovía 2, ruta 215 y ruta 6 5. Segmento de mercado cautivo de altos recursos 6. Sector en expansión 7. Aumento de la demanda por períodos cortos 8. Amplia oferta Patrimonial y cultural 9. Ciudad Universitaria y Sede Administrativa y Judicial 10. Generación de empleo directo e indirecto 11. Infraestructura adecuada 12. Baja estacionalidad 13. Disponibilidad de mano de obra y materiales 14. Oferta educativa sobre la temática turística diversa y en crecimiento 15. Ciudad capital de la Provincia

Oportunidades:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ciclo de vida de la ciudad de La Plata como producto turístico en etapa de introducción 2. Fomento del turismo local y regional 3. Diferenciación de la competencia 4. Convenios con hoteles y AAVV de Bs. As. 5. Alianzas con otros organismos estatales, regionales y organizaciones no gubernamentales. 6. Incremento de la edad adulta 7. Adaptación de las instalaciones para discapacitados 8. Atractivos turísticos 9. Alianzas estratégicas con la región 10. Fuertes acciones acerca de La Plata, ciudad Capital
Debilidades:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poca difusión 2. El posicionamiento de la ciudad de La Plata como destino turístico en relación a otros municipios cercanos (Ej: Brandsen, Chascomús, Ranchos) 3. Ausencia de Planificación 4. Falta de capacitación 5. Problemática ambiental
Amenazas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cambios en las autoridades Municipales 2. Ingreso de nuevos competidores 3. Falta de un Plan estratégico productivo-turístico 4. Desinterés de la comunidad local 5. Falta de conciencia de las autoridades

Descripción de la unidad de análisis

De acuerdo a lo planteado en la matriz FODA cabe destacar que la ciudad de La Plata no es un destino turístico convencional, como se verá más adelante solamente el 9% de las llegadas a la ciudad son por turismo, su estacionalidad es casi nula teniendo en cuenta que su fuerte posicionamiento es el de sede Administrativa y Gubernamental, sede Universitaria (UNLP y sus diecisiete unidades académicas), una oferta variada y reconocida de posgrados contando aproximadamente con 200 cursos entre posgrados, maestrías y especializaciones, el Museo de Ciencias Naturales, la Catedral, el Zoológico , y otros tantos sitios de interés cultural y social.

La ciudad de La Plata, cuenta con 17 Hoteles de 1, 2 y 3 estrellas, además con 12 Hostels y 1 Apart Hotel, totalizan aproximadamente 2000 camas. Al menos al momento de la investigación no contamos con registro exacto de la cantidad de habitaciones fuera de estas modalidades de alojamiento con que cuenta la ciudad, ejemplo: casas de familia, pensiones, etc.

Teniendo en consideración lo expresado anteriormente acerca de una de las características que hacen de la ciudad de La Plata, un destino no convencional, tal como lo es ser una ciudad Universitaria por excelencia, una nueva modalidad de alojamiento se viene desarrollando en estos últimos tiempos, tal el caso de tiempos compartidos, o departamentos privados, como así también las alianzas estratégicas entre Hoteles y Empresas constructoras, dato éste que no pudimos verificar.

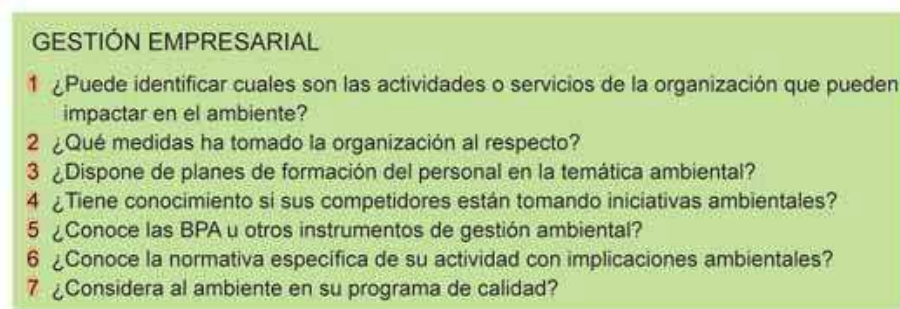
METODOLOGIA

En esta etapa del trabajo, empírica-analítica, se indagó sobre la interpretación del concepto de las prácticas sustentables y su aplicación por parte de las organizaciones hoteleras. Para lo cual se realizaron encuestas cerradas a los 17 hoteles de la ciudad de La Plata, de los cuales respondieron 10 de ellos representando el 58% de la muestra.

Las preguntas vinculadas a la investigación sobre la implementación de Buenas Prácticas Ambientales se agruparon en diferentes ámbitos de gestión:

- Gestión empresarial
- Gestión del agua
- Gestión de residuos
- Gestión de la energía
- Políticas de compra
- Ruido
- Calidad del aire
- Patrimonio natural e histórico-cultural

Del 58% de los encuestados que respondieron la encuesta, solo el 0,2% reconoce aplicar alguna de las prácticas ambientales requeridas, y además en forma parcial.



Gestión empresarial: El 80% conoce algún instrumento de gestión ambiental (Evaluación de Impacto Ambiental). Sobre el resto de las preguntas demostraron desconocimiento.

GESTIÓN DEL AGUA

- 1 ¿Conoce y controla el consumo de agua en la organización?
- 2 ¿Sabe cuales son los principales puntos de consumo?
- 3 ¿Cómo se detectan las fugas de agua en la organización?
- 4 ¿Conoce las medidas para evitar el derroche del agua?
- 5 ¿Vuestra grifería está equipada con dispositivos reductores?
- 6 ¿Con qué frecuencia se cambia la ropa blanca en las habitaciones?
- 7 ¿Informa a sus clientes sobre medidas para reducir el consumo?

Gestión del agua: El 100% respondió que tiene conocimiento sobre medidas de control sobre el uso de agua. Un 47% respondió estar equipado con dispositivos reductores. El 70% cambia la ropa blanca todos los días. El resto de las preguntas no fueron respondidas.

GESTIÓN DE LA ENERGÍA

- 1 ¿Conoce los consumos de energía?
- 2 ¿Ha realizado estudios en la organización para reducir el consumo de energía?
- 3 ¿Se utilizan lámparas bajo consumo en la organización?
- 4 ¿Se ha establecido un protocolo de mantenimiento de las instalaciones?
- 5 ¿Ha tomado alguna medida para reducir el consumo de electricidad y gas?
- 6 ¿Se aprovecha la luz natural en todas las áreas de la organización?
- 7 ¿Utiliza detectores de presencia o algún otro dispositivo?

Gestión de la energía: El 100% de los encuestados respondió tener conocimiento del consumo por la factura de luz al igual que el reemplazo de lámparas comunes por las debajo consumo. El resto de las preguntas respondieron negativamente.

GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

- 1 ¿Conoce la cantidad y tipo de residuo que se generan en la organización?
- 2 ¿Se puede valorizar algún residuo?
- 3 ¿Separan los residuos en origen?
- 4 ¿Aplican los conceptos de reducción, reutilización, reciclado?
- 5 ¿Entregan los aceites usados de la cocina a algún gestor?
- 6 ¿Conservan las hojas impresas para utilizarlas como anotadores?
- 7 ¿Existe pérdidas de materiales en almacenamiento por deterioro?

Gestión de los residuos: El 60% respondió reusar las hojas como anotadores y desconocimiento por las otras preguntas.

POLÍTICA DE COMPRAS

- 1 ¿Los proveedores pertenecen a la localidad?
- 2 ¿Controla la recepción de materias primas?
- 3 ¿Existe un registro de la cantidad de materiales utilizados en la organización?
- 4 ¿Se compran productos reciclados?
- 5 ¿Se compran productos a granel o individuales?
- 6 ¿Existe una política de donación de materiales en desuso?
- 7 ¿Compra productos biodegradables o sustituye por otros menos nocivos?

Políticas de compra: El 10% compra a proveedores locales. El 100% controla el ingreso de materia prima. El 40% llevan registro de materiales. El 100% compra productos a granel y utiliza productos biodegradables sobre todo en elementos de limpieza. Ninguno implementa políticas de donación de materiales en desuso.

RUIDO

- 1 ¿Conoce el nivel de ruido en toda la organización?
- 2 ¿Sabe si sus clientes se molestan por los ruidos en la organización?
- 3 ¿Ha informado a los clientes sobre el comportamiento correcto en áreas sensibles, por ejemplo en contacto con la fauna?
- 4 ¿Conoce si el nivel de ruido de minibares, ascensores y tuberías molesta al cliente?
- 5 ¿Hay zonas de tráfico reducido? ¿Zonas cerradas al tráfico?

Ruido: El 80% respondió que los clientes se molestan con los ruidos del entorno, debido a que los establecimientos se ubican en el centro y microcentro de la ciudad y no están preparados para aislar los ruidos. El resto de las preguntas respondieron negativamente.

CALIDAD DEL AIRE

- 1 ¿Los equipos de calefacción y refrigeración son verificados regularmente?
- 2 ¿Realiza regularmente el mantenimiento de los vehículos de la organización?
- 3 ¿Conoce si los equipos de refrigeración contienen CFC?
- 4 ¿Ha recibido quejas de vecinos por humos u olores?
- 5 ¿Ha colocado elementos para mejorar la calidad del aire?

Calidad del aire: del total de la muestra el 100% de los encuestados respondió desconocer las preguntas realizadas.

PATRIMONIO NATURAL E HISTÓRICO CULTURAL

- 1 ¿Recomienda la compra de artesanías locales a sus clientes?
- 2 ¿La arquitectura guarda el estilo de la región?
- 3 ¿Utiliza especies autóctonas en el jardín?
- 4 ¿Apoya a alguna organización conservacionista local?
- 5 ¿Ha informado a sus clientes sobre conductas respetuosas con el patrimonio natural e histórico cultural?

Patrimonio natural e histórico: El 70% de los encuestados respondió respetar la arquitectura original de la ciudad, el resto de las preguntas no fueron respondidas

A efectos de dar cumplimiento a la tercera parte del trabajo, **interpretativa-analítica**, se analizarán los datos empíricos cuali y cuantitativos obtenidos y así diseñar los indicadores de sustentabilidad ambiental y económica.

La interpretación que surge de los datos cualitativos obtenidos de la encuesta realizada, sugiere la no incorporación, en el corto y mediano plazo, de prácticas de gestión, tanto organizacional como ambiental, debido a la falta de conocimientos del empresario relacionado a estos temas. Las respuestas en las que se evidencia algún tipo de aplicación de prácticas ambientales y/u organizacionales, denotan un interés más económico vinculado a la reducción de costos fijos y variables que al consumo del recurso, tanto uso de agua como de energía, afirmación ésta que surge de las charlas informales y comentarios adicionales a las encuestas, con los encargados o responsables que las respondieron. De la misma manera, se comprueba el desconocimiento sobre el significado del término sustentabilidad en la práctica. Esto se manifiesta tanto en el tratamiento de los residuos como en calidad del aire, contaminación acústica, cuidado del patrimonio.

Con respecto a las políticas de compra y considerando que los proveedores son el primer eslabón en la cadena de valor, se evidencia que del total de proveedores de los establecimientos encuestados, un número muy reducido es local, en este sentido, no se pudo comprobar que los proveedores con los que trabajan cumplan con alguna práctica ambiental.

En relación a la difusión del Patrimonio Cultural, los productos locales, las artesanías, se pudo observar, que no existe por parte ni de los Organismos Públicos ni de los Privados ningún tipo de promoción ni folletería que difunda lo local, la escasa folletería existente está relacionado con espectáculos y totalmente desactualizada.

Al analizar los datos cualitativos se comprueba que los establecimientos relevados no utilizan ningún tipo de acción competitiva relacionada al uso de las Buenas Prácticas, por razones de desconocimiento y desinterés, habida cuenta que poseen un porcentaje continuo de ocupación que les permite funcionar durante todo el año sin realizar ningún tipo de esfuerzo adicional en implementar cambios que les permitan gestionar con mejor calidad de servicios y esto otorgarle una ventaja competitiva en relación a otros establecimientos.

Construcción de los indicadores de sustentabilidad aplicada a la actividad turística

En capítulos anteriores ya se planteó sobre la complejidad del concepto de sustentabilidad, ya que pretende cumplir con varios objetivos en forma simultánea que involucren dimensiones económicas, ambientales o ecológicas, sociales, culturales y fundamentalmente temporales. A su vez, la evaluación de la sustentabilidad turística, se ve dificultada para entender problemas complejos que requiere de un abordaje de forma holística y sistémica (Sarandón, 2002 y Gallopín, 2003), se requiere entonces, de un abordaje multidisciplinar para medir un concepto interdisciplinario.

Para esta complejidad no existen parámetros ni criterios universales o comunes de evaluación. Tampoco han sido desarrolladas herramientas y/o metodologías apropiadas para ello. Por esta razón es que, en la actualidad, varias estrategias, incluso contrapuestas, son promovidas como sustentables. Nadie puede refutar o afirmar tales refutaciones porque no se pueden medir. No hay un valor de sustentabilidad contra el cual comparar

Para lograr avanzar, es necesario que la complejidad y la multidisciplina de la sustentabilidad sean simplificadas en valores claros y objetivos. El uso de los indicadores deberá permitir comprender perfectamente, sin ambigüedades, los puntos críticos de sustentabilidad en la actividad turística. Permitirá, a su vez, percibir tendencias y tomar decisiones al respecto.

Mejorar la capacidad de encarar problemas es necesario para quienes deben tomar decisiones concernientes a la actividad turística, en forma permanente. Para lo cual es imprescindible determinar criterios y metodologías que permitan evaluar el impacto que estas prácticas o actividades tendrán sobre la sustentabilidad del territorio donde se desarrolle, tanto en los pobladores como en los involucrados en la actividad.

No existe una sola forma de encarar la evaluación de la sustentabilidad ya que depende del objetivo o el tipo de pregunta que se pretende responder. Esto es necesario para elegir la metodología más apropiada. La evaluación comparativa es la más común y sencilla. Se pueden comparar dos situaciones espacial o temporalmente diferentes.

En el caso de estudio se tomó el tiempo 1 o tiempo inicial, comparándolo con la situación generada por la aplicación de buenas prácticas, tiempo 2. Para lo cual se eligen una serie de parámetros que se consideran indicadores de sustentabilidad del sistema.

Los indicadores se construyeron a partir de las preguntas realizadas en las encuestas a los responsables de los alojamientos y agrupados de acuerdo a los criterios establecidos

Indicadores de gestión:

Cantidad de empleados locales/cantidad de empleados

Cantidad de mujeres/ total de empleados

Cantidad de empleados con capacidades diferentes/total de empleados

Cantidad de empleados capacitados en prácticas ambientales/total empleados

Cantidad de proveedores locales/total de proveedores

Cantidad de proveedores que certifiquen buenas prácticas/total de proveedores

Cantidad de insumos ecológicos/total de insumos

Cantidad de lámparas bajo consumo reemplazadas/total de lámparas

Ahorro de luz por reemplazo de lámparas

Cantidad de Kw consumidos periodo corriente/ cantidad de Kw consumidos (ahorro de energía)

Buenas prácticas implementadas/total buenas prácticas

Total de productos reciclados/total de productos

Total de productos donados fuera de uso/total de productos

Inversiones realizadas en mejoras sustentables/total de inversiones

Indicadores agua

Principales puntos de consumo/total puntos de consumo
Grifería adaptada/ total grifería
Total consumido periodo2/total consumido periodo 1
Frecuencia de cambio de ropa blanca

Indicadores energía:

Total lámparas bajo consumo/ total de lámparas
Consumo energía período 2/ período 1
Áreas de luz natural/superficie total
Puntos críticos/total de tomas
Cantidad de lámparas/superficie total

Indicadores residuos

Separación de residuos en origen/total de residuos
Residuos por tipo/total de residuos
Aprovechamiento de residuos/total de residuos
Cantidad residuos día/total residuos
Residuos mes 2 /residuos mes 1

CONCLUSIONES

Con el presente trabajo, se pretendió demostrar si el sector de la Hotelería, en todas sus modalidades, de la ciudad de La Plata, conocía y aplicaba alguna práctica ambiental. Para ello se tomó como base de análisis la matriz de Buenas Prácticas elaborada por la SECTUR, y se administró a una muestra representativa de establecimientos hoteleros a efectos que nos permita sacar conclusiones con un grado de rigurosidad confiable.

Una vez administradas las tablas y desarrollado los resultados obtenidos, podemos asegurar que la conciencia ambiental, en todos sus aspectos, vista desde el punto de vista del empresario local es muy poco relevante.

Las pocas acciones que se vienen adoptando, como se mencionó en el análisis de las encuestas, que es más por una cuestión de reducción de los costos de funcionamiento que por una conciencia de cuidado ambiental.

Por lo expuesto las sugerencias aportadas para este trabajo son las que siguen:

Desde el EMATUR, (Ente Mixto de Turismo) de la ciudad de La Plata, como ente autárquico y descentralizado, con una pata de la UNLP, sugerimos se solicite como requisito que no pueda faltar, y complemento de la habilitación, se le exija certifique al menos una parte de las normas de BP que antecedieron.

Asimismo, concebir políticas públicas capaces de generar conciencia colectiva acerca de la importancia de tomar medidas de BP, no solamente en los alojamientos sino en todo el sistema turístico.

Desde el EMATUR, asumir el compromiso de capacitación continua en temas vinculados a las BP, tanto para empresarios, futuros inversores, formadores de formadores, alumnos.

Con respecto a la propuesta inicial planteada en este trabajo, el EMATUR como ente representativo del sector, juntamente con otras organizaciones, poner sobre la mesa de debate la elaboración de un Manual de Buenas Prácticas local, que se construya con las necesidades y sugerencias que planteen los interesados. El mismo no pudo ser elaborado tal como se planteó en los objetivos por el poco compromiso demostrado en las encuestas que dieron origen a las conclusiones.

Como Anexo I a este informe, se presenta una encuesta tentativa, que podría ser utilizada por el EMATUR en conjunción con las oficinas de: Planeamiento, Comercio e Industria, OPDS, UNLP, a efectos de contar con información acerca de la manera en que se vienen desempeñando en este aspecto, los hoteles, de la misma manera que cada vez que se solicite una habilitación comercial, se cumplimente la encuesta.

Tal como se viene planteando en el presente trabajo, abordar al Turismo como una actividad compleja, interdisciplinaria en la que intervienen varios sectores, y que necesita una mirada integral acerca del efecto multiplicador que provoca el desarrollo del turismo en una localidad.

Bibliografía

- Arocena, José. (2001). Transformaciones globales, Instituciones y políticas de desarrollo local.
- Bauman, Z. (1999.). La globalización: Consecuencias humanas. México. Fondo de Cultura Económica.
- Boisier S. (1997) El vuelo de una cometa. Una metáfora para una teoría del desarrollo territorial. Universidad de Santiago de Chile. BIBLID [0213-7585 (1997); 48; 41-79]
- Boisier, Sergio. 2005 ¿Hay espacio para el desarrollo local en la globalización? Revista de la CEPAL 86.
- Canclini, Nestor (1999) La globalización imaginada, Paidós, Barcelona.
- Dachary C A & Arnaiz, S M (2003), Globalización, turismo y Sustentabilidad. Ed. Universidad de Guadalajara. México: 245p
- Gallicchio, Enrique (2004) "El desarrollo local en América Latina. Estrategia política basada en la construcción de capital social" Ponencia presentada en el Seminario "Desarrollo con inclusión y equidad: sus implicancias desde lo Local", realizado por SEHAS en la ciudad de Córdoba (Argentina).
- Gallopín Gilberto 2003. Sostenibilidad y Desarrollo sostenible. Un enfoque sistémico. CEPAL, ONU Chile
- Guimaraes. R. 1998. Aterrizando una cometa: indicadores territoriales de Sustentabilidad. ILPES. Santiago de Chile. 65pp.
- Guimarães Roberto. 2002. Tierra de sombras. Desafíos de la sustentabilidad y del desarrollo territorial y local ante la globalización corporativa. Serie Medio Ambiente y Desarrollo. CEPAL. ONU
- Guimarães Roberto 2001. La sostenibilidad del desarrollo entre Río-92 y Johannesburgo 2002: Éramos felices y no sabíamos. Ambiente & Sociedade - Ano IV - No 9

- Hinterberger, F. Luks, F. Schmidt-bleek, F. 1995. ¿Qué es “Capital Natural”? Documento de Wuppertal N° 29. Chile Sustentable. Serie documentos de trabajo. Chile. 18pp.
- Martínez Alier, J. (2000) Indicadores de sustentabilidad y conflictos distributivos ecológicos. En: Ecología Política N°10. 35 – 43pp.
- Rueda, S. (1995).Metabolismo y complejidad del sistema urbano a la luz de la ecología. Disponible en internet: <http://www.habitat.aq.upm.es/cs/p2/a008.html>
- Rueda Salvador Palenzuela (1999) Modelos e Indicadores para ciudades más sostenibles. Departament de MediAmbient de la Generalitat de Catalunya
- Sarandon, S (2002) La agricultura como actividad transformadora del ambiente. El impacto de la Agricultura intensiva de la Revolución Verde. En Agoecología: El camino hacia una agricultura sustentable. Ediciones Científicas Americana, La Plata. 29:393-414
- Sejenovich, H. Panario, D.1996. Hacia otro desarrollo, una perspectiva ambiental. Ed. Nordan. Montevideo. 172pp.
- Vazquez Barquero 2002. Endogenous Development.Networking, innovation, institutions and cities.Routledge, Londres.
- Venturini E J. 2000 Turismo y ambiente: Instrumentos para la Gestión Sustentable del Desarrollo Turístico. Instituto de Investigación y Formación en Administración Pública, Universidad Nacional de Córdoba. Revista Administración Pública y Sociedad, 13:149-160.